# MANITOBA OMBUDSMAN

**2005 Annual Report**
**Administrative Accountability**

**Rapport Annuel 2005**
**Responsabilité administrative**

106-06407/

Ombudsman Manitoba

750 – 500 Portage Avenue
Winnipeg, Manitoba R3C 3X1
Telephone: (204) 982-9130
Toll Free in Manitoba
1-800-665-0531
Fax: (204) 942-7803
E-mail: ombudsman@ombudsman.mb.ca

500 av. Portage, Pièce 750
Winnipeg (MB) R3C 3X1
Téléphone: (204) 982-9130
Sans frais au Manitoba
1-800-665-0531
Télécopieur: (204) 942-7803
Courriel: ombudsman@ombudsman.mb.ca

www.ombudsman.mb.ca

March 31, 2006

The Honourable George Hickes
Speaker of the Legislative Assembly
Province of Manitoba
Room 244 Legislative Building
Winnipeg MB R3C 0V8

Dear Mr. Speaker:

In accordance with Section 42 of *The Ombudsman Act*, I am pleased to submit the thirty-sixth Annual Report of the Ombudsman for the calendar year January 1, 2005 to December 31, 2005.

Yours truly,

Irene A. Hamilton
Manitoba Ombudsman

# TABLE OF CONTENTS


| | |
|---|---|
| **A Message From the Ombudsman** | **3** |
| **The Office of the Ombudsman** | **5** |
| About the Ombudsman's Office | 5 |
| Ombudsman's Duties under the Legislation | 5 |
| Manitoba's Access and Privacy Legislation | 5 |
| Budget and Staffing | 5 |
| Organizational Chart | 6 |
| **Role and Function of the Ombudsman** | **7** |
| **Jurisdiction** | **9** |
| Agency of Government | 9 |
| Matter of Administration | 9 |
| Restrictions on Jurisdiction | 9 |
| **Breadth of Activity** | **11** |
| Office of Last Resort | 11 |
| Fostering Better Communication | 11 |
| Explaining a Decision | 12 |
| **Review of Discretionary Powers** | **13** |
| **Cases of Interest** | **17** |
| Place of Safety Designation | 17 |
| Use of Restraint Chair | 18 |
| Unjustified Arrest | 18 |
| Provincial Statute Enforcement | 19 |
| **Public Awareness** | **22** |
| Obligation to Disclose Information | 22 |
| Out of Province Charges | 23 |
| Standard of Proof | 24 |
| **Emerging Issues** | **26** |
| Unlicensed Drainage | 26 |
| Municipal Planning | 27 |
| **2005 Statistical Summary** | **28** |
| Cases open in 2005 and Disposition of Closed Cases | 29 |
| Cases and their Dispositions | 32 |

# A MESSAGE FROM THE OMBUDSMAN

It is my pleasure to report on the activities of the office for the year 2005. Since my appointment as Ombudsman effective March 31, 2005, my colleagues and I have been making significant changes within our office. I am confident that these changes will allow us to improve our service and be of greater assistance to those who interact with us.

We know that external communication is vital to the work that we do. In order for the public to seek the assistance of the Ombudsman, they need to know about us, what we do and where we are. This annual report is a first step in communicating more effectively with the public. The report is designed to demonstrate what the outcome of our work is and how it relates to the legislative mandate that we have. We are printing a significantly reduced number of copies of the annual report but are distributing it widely in CD format so that we may reach as many people as possible, while keeping costs and paper use to a minimum. We have an annual report committee always on the look out for new and different ideas about the report, including how to make it more informative and accessible. We would appreciate your feedback.

I believe that it is important to meet face-to-face with the individuals responsible for decision making in government. By the end of the year, I had met with each departmental executive management committee in the Manitoba government, but one. I also met with senior officials of the City of Winnipeg. I hope to expand this contact to include municipal officials across the province in order to develop a better understanding of our roles in the democratic exercise in which we are all involved.

The office itself is undergoing change. A challenge commented on in the past was the need for additional resources to do the work. We have made changes that will allow for an assessment of what is needed to complete our work effectively and within reasonable time frames. We have also reallocated management positions within the office to enhance our investigation, and research and education capacity. The organizational chart included in this report demonstrates where our resources were allocated on December 31, 2005.

Internal communication is important in any organization and this has been formalized in our office through regularly scheduled meetings for all staff, the two divisions of the office, the management team and the operational teams. An administrative manual had been drafted and was finalized and published before the summer. It is an excellent tool to confirm office policies and procedures, and also serves as a valuable education piece for new employees joining the office. To enhance the vitality of the document, it is updated and amended by regular newsletters containing new information.

Readers may notice a change in the way we report statistics in the upcoming year. We have changed our definitions of file openings and will no longer report inquiries that do not result in full investigations. This may provide a clearer picture of our work, and the nature of the complaints received by the office.

On a personal note I would like to thank the dedicated people with whom I work for their tremendous assistance to me over the past months, and their dedication to the important work that they do for the people of Manitoba.

# THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN

## About The Ombudsman's Office

The Ombudsman is an independent officer of the Legislative Assembly with broad powers to conduct investigations under *The Ombudsman Act*, and *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* and *The Personal Health Information Act*.

The structure of the Office reflects its two operational divisions:

**Ombudsman Division**, which investigates complaints under *The Ombudsman Act* concerning any act, decision, recommendation or omission related to a matter of administration, by any department or agency of the provincial government or a municipal government.

**Access and Privacy Division**, which investigates access to information and protection of privacy complaints and reviews compliance under *The Freedom of Information and Protection of Privacy Act* and *The Personal Health Information Act*.

More information about the Ombudsman's Office can be found on our web site at www.ombudsman.mb.ca.

A copy of the Acts mentioned above can be found on the statutory publications web site at www.gov.mb.ca/chc/statpub/.

## Budget and Staffing

### Budget for 2005/2006

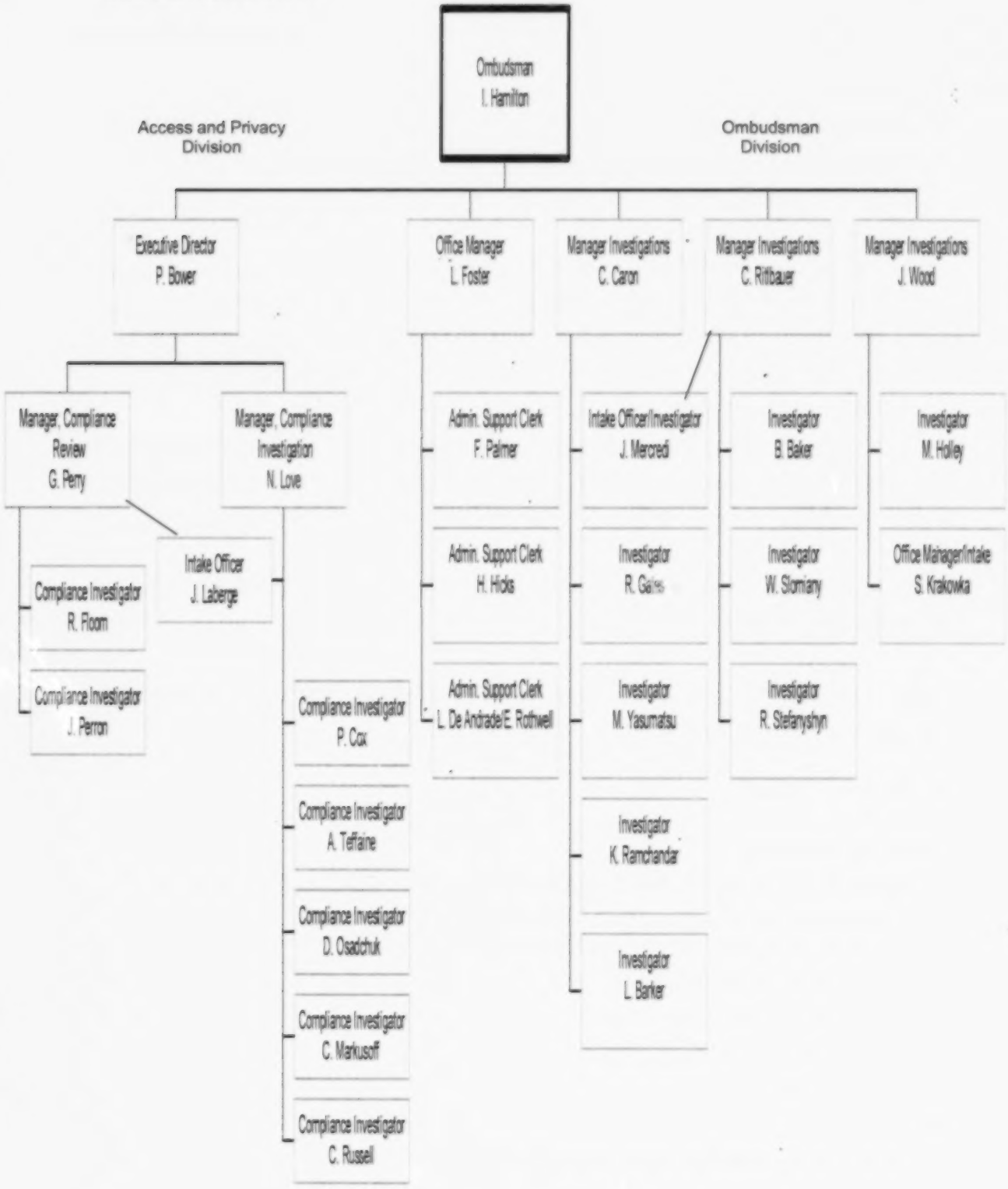
Our budget of $2,476,900 for salaries and other expenditures is broken down as follows:

| | |
|---|---|
| Total salaries and employee benefits for 29.5 positions<br>(the following are the positions allocated by division) | $2,019,700 |
| - 13 Ombudsman Division | |
| - 11 Access and Privacy Division | |
| - 4.5 Administration | |
| Other expenditures | $457,200 |

### Staffing

Please see the organizational chart on the following page.

## ORGANIZATIONAL CHART



# ROLE AND FUNCTION OF THE OMBUDSMAN

The Ombudsman investigates complaints from people who feel that they have been treated unfairly by government. She is not a part of any government department or agency, and reports directly to the Legislative Assembly.

The Ombudsman can investigate the actions and decisions of municipal and provincial civil servants, and others who implement and administer government programs and policies, but cannot investigate decisions made by the Legislative Assembly, Executive Council, the Courts or by by-law.

The Ombudsman is responsible for reporting her findings, after conducting a thorough and impartial investigation, to both the government and the complainant. Elected officials are responsible for accepting or rejecting those findings and are accountable to the public. There must be a balance between the power given the Ombudsman to investigate a complaint thoroughly and at arms-length, and the right and responsibility of government to enact and administer laws and policies of its choosing. That balance has been achieved in *The Ombudsman Act* by giving the Ombudsman the power to make recommendations, but not to issue orders.

Because the Ombudsman is an independent officer of the Legislative Assembly, and accountable to the Assembly, people can be assured that her investigations will be neutral. Broad and substantial powers of investigation ensure that her investigations will be thorough.

The Ombudsman's investigative powers include the authority to require people to provide information or documents upon request, to require people to give evidence under oath, and to enter into any premises, with notice, for the purpose of conducting an investigation. Provincial laws governing privacy and the release of information do not apply to Ombudsman investigations. It is against the law to interfere with an Ombudsman investigation.

The Ombudsman has a wide range of options available to her in crafting a recommendation the government may use to correct a problem. After completing an investigation, the Ombudsman can find that the action or decision complained about is contrary to law, unreasonable, unjust, oppressive, improperly discriminatory, or wrong. She can find that something has been done for an improper reason, or based on irrelevant considerations. If she makes such a finding, she can recommend that a decision be reconsidered, cancelled, or varied, that a practice be changed or reviewed, that reasons for a decision be given, or that an error or omission be corrected.

In addition to investigating complaints from the public, the Ombudsman can start her own investigations. She can investigate system wide issues to identify underlying problems that need to be corrected by government, with the hope of eliminating or reducing the public's need to complain about those issues.

# JURISDICTION

### Agency of Government

The Ombudsman can investigate complaints about any **agency of government**. This includes provincial government departments, crown corporations, and other government entities such as regional health authorities, planning districts and conservation districts. As well, the Ombudsman has jurisdiction over all municipalities.

### Matter of Administration

The Ombudsman may investigate any **matter of administration.** While *The Ombudsman Act* does not say what "matter of administration" means, the Supreme Court of Canada has defined it as " . . . everything done by governmental authorities in the implementation of government policy . . .".

Most citizens' everyday interaction with government will be with its administrative departments and agencies, rather than with the legislative or judicial branches. Experience tells us that it is in the administration of government programs and benefits and in the enforcement of laws, policies, and rules that most citizens encounter problems or face decisions they feel are unfair or unreasonable. These are the "matters of administration" that a person who feels aggrieved can complain about to the Ombudsman.

### Restrictions on Jurisdiction

*The Ombudsman Act* prohibits investigations of decisions by the Legislature and the Courts, imposes restrictions on accepting complaints when there is an existing right of review or appeal, and gives the Ombudsman the power to decline complaints for certain reasons.

The Ombudsman cannot investigate a complaint about an act or a decision for which a complainant has an existing right of appeal or review, unless she concludes that it would be unreasonable to expect the complainant to pursue such an appeal. This can occur in situations when the appeal is not available in an appropriate time frame, or when the cost of an appeal would outweigh any possible benefit.

The Ombudsman may decline to investigate complaints which the complainant has known about for more than one year, complaints that are frivolous or vexatious or not made in good faith, and complaints that are not in the public interest or do not require investigation.

## BREADTH OF ACTIVITY

### Office of Last Resort

The Office of the Ombudsman may be the last resort for people unhappy with the administration of government. For example, if the law permits an action or a decision that a person finds unfair or unreasonable, redress through the courts may not be an option, or may be cost prohibitive. A person may have exhausted all administrative review or appeal processes without being satisfied that they have been heard or treated fairly. In some cases a complainant may not understand the reasoning behind a decision or the process that has resulted in a decision.

Even in circumstances where the Ombudsman investigates and does not support a complaint, every complainant is given an opportunity to have his or her concerns heard and thoroughly reviewed, and to receive a response. Our goal is to provide every complainant with clear and sufficient information so that they understand the decision or process that has affected them. This may involve reviewing and explaining the legislation, regulation, or policy that underlies a government decision or action or clarifying the process followed or the facts relied upon in making the decision.

### Fostering Better Communication

Sometimes the Ombudsman may agree with a decision of government but conclude that the complainant has not been given an adequate explanation for the decision. In such cases the Ombudsman may simply recommend government provide an explanation of the reasons for a decision.

Frequently, the problem at the heart of a complaint can be a simple mistake made by someone in government, or a misunderstanding or poor communication between the parties. In cases such as these our office will try to help the complainant understand a government decision, help the parties come to a mutual understanding or simply bring parties together to deal with the difficult issue.

A case in which we were able to help the parties work jointly to resolve a problem began when a southwestern Manitoba municipality complained about an Order of the Public Utilities Board setting municipal water rates. After the municipality applied for a rate change the Board set rates it determined were appropriate and in the best interests of maintaining the financial health of the utility. The municipality felt that the Board's decision was unreasonable in light of historical billing practices. The municipality said that although it could ask a court to review the Board's decision, this would be too expensive.

In discussions, we learned that the municipality had not taken its concerns directly to the Board. Our office made inquiries on behalf of the municipality and as a result, the Board initiated further discussions with the municipality. The Board subsequently reconsidered the water rate application and issued a new decision, noting that the matter had been brought to its attention after the municipality complained to the Ombudsman.

**EXPLAINING A DECISION**

An opportunity to assist a complainant understand the legal and policy bases of a decision arose when a woman wrote to our office with questions regarding a school division's obligation to provide students with transportation to school. Although we do not have jurisdiction over school divisions, we noted the complainant had already contacted the provincial education department asking questions about both *The Public Schools Act* and departmental policy. It was clear the complainant was not satisfied with the responses she had received from either the school division or the province.

We obtained information from both the province and the school division clarifying the transportation obligations imposed upon divisions by provincial statute and policy, explained those requirements, and advised the complainant that the school division's practices were consistent with provincial requirements.

Beyond assisting the complainant to achieve a better understanding of the basis for a government decision affecting her, we were able to offer the complainant a neutral and independent perspective on the decision.

## REVIEW OF DISCRETIONARY POWERS

Some of the most significant decisions affecting citizens are made not by government employees implementing a policy or program, but by administrative and quasi-judicial boards and tribunals that have been given the power to hear evidence and render decisions upon appeals from members of the public. Such bodies include the Workers Compensation Appeal Commission, the Public Utilities Board, the Residential Tenancies Commission, the Automobile Injury Compensation Appeal Commission, the Taxicab Board, and the Social Services Appeal Board.

There is a difference between a complaint about whether a rule or policy has been followed and a complaint about the exercise of judgment by a decision-making body given the power to exercise its own discretion. The *Act* deals with this difference by imposing a higher threshold test on the Ombudsman when reviewing discretionary decisions.

When considering complaints about administrative or quasi-judicial tribunals, the Ombudsman must first determine if the decision, act, or omission complained about is **clearly wrong or unreasonable**. If the Ombudsman determines that the action ***is*** clearly wrong or unreasonable, the investigation continues. If the Ombudsman determines that the action ***is not*** clearly wrong or unreasonable, she shall stop the investigation.

The fact that a complainant disagrees with a decision by a board or tribunal is not sufficient to warrant an investigation by the Ombudsman. The complaint must allege some procedural defect or flaw in the information before the tribunal.

When asked to investigate complaints about administrative tribunal decisions, the Ombudsman will look first at the administrative process leading up to the tribunal hearing. Investigation will be limited to making inquiries sufficient to determine that participants have been given proper notice; that they have had an opportunity to present their case, or to meet the case against them; and that the tribunal has been impartial. Set out below are some examples of how our office responds to complaints about the decisions of administrative tribunals.

Some administrative tribunal decisions speak for themselves. If we can determine from the decision itself that the tribunal has given proper notice and considered all of the relevant evidence put before it in reaching a decision, it may not be necessary to contact the tribunal. In a case involving the Workers Compensation Board Appeal Commission, a worker disagreed with the Commission's decision but did not allege he had been treated unfairly or denied an opportunity to make his case. He supplied our office with a copy of the Commission's reasons for decision, along with a complete package of the information before the Commission when it made the decision.

From our review of that information, we concluded that he had received proper notice of the hearing and had been afforded a full opportunity to make a case in support of his appeal. We advised the complainant that based on the information he had submitted and in light of our limited authority to review the decisions of administrative tribunals, there would be no further investigation.

In another complaint about the Workers Compensation Appeal Commission, the complainant took issue with the fact that the Commission had attached greater weight to the findings of the WCB medical advisor than to the opinion of his own specialist. He was also concerned that the Commission preferred the WCB advisor's opinion to that of his regular physician, whom he felt would better understand his medical history and condition than a medical advisor who had examined him only once.

In the course of our investigation, we learned that medical advisors frequently provide opinions on various medical matters based on a review of a worker's file. When a WCB medical advisor examines a patient, he or she will thoroughly review all of the information on the file prior to the examination. While a medical advisor may only physically examine a worker once, he or she will have the benefit of reviewing all of the medical reports prior to expressing an opinion.

Our investigation confirmed that the Appeal Commission panel was aware of the differing views of the complainant and the Board's physicians and considered them both before reaching its decision. The panel's decision was that the evidence, on the whole, favoured the

position of the Board. There was no question in this case that while the Commission attached greater weight to the medical advisor's opinion, it did review and consider all of the opinions.

The weighting of evidence is clearly a matter within the sole discretion of the tribunal. We advised the complainant we were satisfied that he had been given an opportunity to present his case, and therefore we were unable to conclude that the decision was clearly wrong or unreasonable.

Administrative and quasi-judicial tribunals are not intended to be courts of law. The formal rules of evidence followed in the courts are frequently relaxed and citizens often represent themselves. Presenters, applicants, and objectors alike often have to speak to legal questions and deal with technical or expert evidence. Many citizens invest significant time and effort in researching both the hearing process and the specific issues to be addressed at a hearing. The result can often benefit both the presenter and the tribunal. At the same time, presenters can develop strong opinions about the merits of evidence and about questions of legal interpretation.

Such was the case when a City of Winnipeg committee held a hearing to consider a zoning variance allowing an applicant to build a pigeon aviary. A neighbour of the applicant complained to our office that the committee had not followed proper procedure. He first raised the threshold issue of whether there had been a quorum. A section in the appeal committee's procedural by-law set out how many committee members were needed to constitute a quorum. It also set out the reasons member could be absent and the meeting could still go on. The complainant disagreed with the appeal committee's interpretation of this section, arguing it meant something different.

Although two members of the three-person committee had been present, the complainant felt that the committee should not have proceeded because the absent member was away for a reason not specified in the by-law. We noted, however, that a specific provision in the same by-law stated that a quorum consisted of the majority of the members of any committee. On that basis we supported the position taken by the City.

The complainant also took issue with the City's interpretation of the word "premises" in its Pigeon Control by-law. This by-law states how far from any premises one can build a pigeon aviary. Based on our own review of the City's interpretation, and the express wording of the by-law, we again agreed with the City's position. Part of the difficulty with the complainant's position was that he had found support for his interpretation of the word "premises" in another City by-law, one that was not relevant to his issue but which enhanced his belief he was correct.

Finally, the complainant felt the appeal committee had not considered the impact the aviary might have on his health. The complainant felt he had made a strong presentation about the danger arising from airborne diseases that can be transmitted by pigeons. However, there was an opinion from the Medical Officer of Health for the Winnipeg Regional Health Authority stating that the aviary did not pose a health risk to any area residents. The complainant disagreed with this expert medical opinion, based on information from his own doctor and because of information from the Internet. Having confirmed that the appeal committee had considered all of the information before it we advised the complainant that, despite evidence supporting his position and his strong belief in that evidence, there was no basis for the Ombudsman to conclude that the committee's decision was clearly wrong or unreasonable.

In another case a complainant alleged that the Residential Tenancies Commission failed to consider evidence submitted in support of his position at an appeal hearing. The basis for his assertion was that this evidence was not mentioned in the Commission's written decision. This is an issue which our office has considered in the past. The fact that a decision does not specifically respond to or comment upon evidence a complainant believes is important does not mean the tribunal did not consider it. Rather, the tribunal did not find the evidence sufficiently persuasive to form the basis of its decision.

A tribunal decision does not have to reflect or comment on all of the evidence tendered. It is not unusual for decisions to reflect only, or primarily, the evidence relied upon to reach a conclusion. We found that the complainant had been given a full opportunity to present his position and supporting evidence. We advised him that we could not conclude that the decision was clearly wrong or unreasonable.

## CASES OF INTEREST

### PLACE OF SAFETY DESIGNATION

In previous annual reports our office has commented on the provincial practice of designating the Manitoba Youth Centre as a "place of safety" for youth under *The Child and Family Services Act*. We have consistently taken the position that the utilization of jail and police cells to house children who need assistance because of child welfare concerns is not acceptable and correctional facilities are not suitable as designated places of safety.

We understood that the designation of the Manitoba Youth Centre as a place of safety was a last resort after careful consideration of available options. Nevertheless, our position remained that designating any correctional facility as a place of safety for youth was unacceptable.

In 2004 we advised the department that our office believed this practice infringed or denied individual rights guaranteed under sections 7, 9 and 10 of *The Canadian Charter of Rights and Freedoms*, and was contrary to provisions of *the United Nations Convention on the Rights of the Child* and the *Convention Against Torture and Other Cruel, Inhumane and Degrading Treatment or Punishment*.

In 2005, the province ended the practice, based on concerns raised by our office, and on the advice of legal counsel.

When advising child welfare agencies that the practice was to cease the Child Protection Branch noted that "The Ombudsman's concern is that the use of correctional facilities violates... the Charter of Rights and Freedoms, and ... the United Nations Convention On The Rights Of The Child. The Act [The Child and Family Services Act] does not contain criteria for designating correctional facilities places of safety nor does it have procedures for placing a child in need of protection in such a facility. Therefore it does not provide the necessary statutory authority to designate a correctional facility as a place of safety".

The province must be commended for taking this step to improve the treatment of children who, through no fault of their own, find themselves in need of protection.

### Use of Restraint Chair

An inmate at the Winnipeg Remand Centre (WRC) complained to our office after he was held naked in a restraint chair for approximately six hours. Our investigation revealed that the observation log used by correctional officers to confirm periodic checks of the restrained inmate's well being was not fully completed. Because of the lack of documentation, we were unable to conclude that the correctional facility had followed its own policy. While the WRC suggested that the inmate was held for this continuous period of time due to his non-compliant behavior, the observation log contained no description of behavior demonstrating the ongoing need to use the restraint chair for the extended period.

The WRC was advised of our findings and subsequently informed us that institutional policy would be revised and non-compliant behavior by an inmate would be documented on the prescribed form. Further, future use of the restraint chair will be reviewed by a Review Panel in order to promote policy compliance and to serve as a quality assurance measure. Finally, training on the use of the restraint chair will continue to be offered to the staff. It is hoped that this initiative may prevent instances of correctional staff failing to meet policy requirements in the future.

### Unjustified Arrest

A woman complained to our office that she had been arrested by a municipal police officer because of a complaint made by her ex-husband, an officer in the same police service.

The facts giving rise to the charge were not in dispute. Subsequent to a separation and a Consent Final Order of the Court of Queens Bench, the woman's ex-husband deposited money into an account jointly held with her. Sometime after that she transferred the money from that account to an account in her name. Upon learning of the transaction the complainant's ex-husband contacted his lawyer who wrote the woman's lawyer advising that unless the money was returned he would commence legal action. While negotiations between counsel were ongoing about the source of the money and the woman's entitlement to it, her ex-husband filed a complaint with police service for which he worked, alleging theft.

Upon learning of the complaint, the woman's lawyer advised the investigating officer that the removal of the money could not have been theft as it was removed from a joint account. The

investigating police officer felt however that the charge was warranted because the Consent Final Order stipulated that all assets in possession of either party be free from claim by the other.

Our investigation disclosed that the money had not been in the ex-husband's possession when the woman took it. Undisputed evidence demonstrated that after the separation was final, the ex-husband deposited it into a joint account from which the woman was entitled to withdraw it without his consent. There was no theft and therefore no basis for a charge of theft. Ultimately, the Crown Attorney stayed the charge.

The woman felt particularly aggrieved by the fact that the police had fingerprinted and photographed her, which she felt was unnecessary and humiliating. As well, the day the woman was arrested, her lawyer advised the arresting officer that, as a result of negotiations, the money would be returned. Nonetheless, even after learning this, the officer arrested the woman at her workplace. The arresting officer, an experienced sergeant, did not discuss the case with a Crown Attorney before laying the charge, nor did he consult with any higher-ranking officer within the police service. This seemed imprudent under the circumstances.

Upon being advised of our investigative findings, the Chief of Police agreed that the woman should not have been charged and apologized to her in writing. In light of the written apology we considered the matter resolved successfully.

### Provincial Statute Enforcement

Two lengthy investigations that concluded in 2005 demonstrated the difficulty people can have when seeking enforcement of provincial statutes, and the significant consequences that can result from the government's failure to enforce its own laws.

In a case we reported previously, Manitoba Conservation failed to take appropriate action in response to complaints about unlicensed drainage. The complainants felt the province was aware of the drainage, and in two instances had either condoned or participated in projects which damaged their property. The complainants first took their concerns to Conservation in 1997 and to our office at the end of 1999.

In 2003, the department (now Water Stewardship) accepted an Ombudsman recommendation to compensate the complainants, and at the end of 2005 the parties were actively negotiating the amount of that compensation.

In 1997, the complainants had expected that there would be prompt investigation by the authorities, followed by appropriate intervention to prevent further harm and orders for remedial action. This was not an unreasonable expectation. However, the department failed to investigate the complainants' concerns adequately or to take enforcement action in a prompt and appropriate manner. The result is that the government of Manitoba is now negotiating a compensation package based in large part on its failure to adequately respond to a request for enforcement and to exercise the statutory authority that it had in law under *The Water Rights Act*.

It is unfortunate that the department did not compel the people primarily responsible for illegally flooding the complainants' lands to cease the flooding or to undertake the necessary remedial works. That failure resulted in further damage and necessitated an Ombudsman recommendation for compensation, payment for which has now become the responsibility of all Manitobans.

A second Manitoba Conservation case involved a complaint by a neighbour about a fellow cottage owner adding buildings to privately owned property in a provincial park, without having the necessary permission or following the rules about how and where cottagers are allowed to build. The proposed buildings interfered with the neighbour's ability to enjoy his own property.

In May of 2001, Conservation asked the owner to voluntarily stop building. The owner refused and, after all available appeals had been exhausted, Conservation issued an Order in February of 2002 pursuant to *The Provincial Parks Act* for the removal of the unauthorized development (construction) which impacted upon the neighbour's property. A site visit by Conservation staff in November of 2002 showed that while the owner had taken some remedial measures, there had not been full compliance with the Order. As well, the visit revealed that there had been further unauthorized development.

Conservation wrote to the owner stating that there must be full compliance with the Order by December 31, 2002 and that failure to comply would result in Conservation doing the required work at the owner's expense. From January 2003 until June 2004 the department made efforts to resolve this matter through legal counsel. However, it was not until January 2005 that Conservation confirmed the owner had finally complied with the February 2002 Order.

The further unauthorized work Conservation had found in November of 2002 still remained. In July of 2005, Conservation issued an Order requiring its removal. The owner did not comply with this second Order and Conservation staff had to undertake the necessary work (removing a deck and sheds) in September 2005.

Conservation stated that among the factors contributing to "...what might be perceived as an extraordinary amount of time for enforcement actions required..." were:

- the expectation of voluntary compliance;
- decisions to provide every opportunity and more than reasonable time frames for voluntary compliance;
- staff changes leading to a loss of historical knowledge and delay;
- the involvement of legal counsel; and,
- additional due diligence required by staff when dealing with private property.

It took four and one-half years to achieve enforcement in this case. While it would be inappropriate, in hindsight, to offer critical comment on the factors guiding the department's approach, it is appropriate to expect that such matters will be handled more efficiently and expeditiously in future.

These two cases demonstrate the importance of having clear and enforceable provisions to deal with breaches of statute law, and a department willing to use them. It is essential that the Province takes violations of provincial statutes seriously and, moreover, has the means, the staff, and the will to do what is necessary to ensure compliance. The Province's response in these two cases was inadequate. In both cases the results were frustrating for the complainants and costly for Manitobans.

## PUBLIC AWARENESS

When investigating specific complaints our office frequently identifies information that we believe should be brought to the attention of the public. While this information may already be available from or distributed by a department or agency, highlighting this information can only enhance public understanding. In 2005 information of general interest arose in several files involving Manitoba Public Insurance (MPI). Each year MPI provides automobile insurance to hundreds of thousands of Manitobans.

### Obligation to Disclose Information

In two files, MPI denied the claims of customers, stating that they were not entitled to coverage because they were not residents of Manitoba at the time they purchased insurance. There was no dispute that at the time of the accidents the individuals were not residents of Manitoba. The issue under consideration was the extent to which MPI was responsible for the actions of its agents. In both cases it appeared that the Autopac agents knew, or should have known, that the individuals were not eligible to purchase automobile insurance from MPI.

In one case, MPI acknowledged that "the brokers actions were far outside accepted practice and outside the operating agreement that is in place between brokers and Manitoba Public Insurance. There is sufficient evidence that the broker knew, or should have known, that [the complainant] was not a Manitoba resident and chose to renew his registration and insurance regardless. As such Manitoba Public Insurance is not bound by the actions of the broker."

In the second, case MPI documentation indicated it was aware that "the broker clearly failed to follow established procedures. It was clear as well that the information provided to the broker should have resulted in further inquiries being made to determine whether or not the policy should have been sold."

In both cases, MPI acknowledged that if the agents had been more diligent and further investigated the information provided, the actual circumstances of the claimants' residencies may have surfaced when they applied for Manitoba registration and insurance rather than when their claims were reported and then investigated. MPI asserted, however, that any deficiencies on the part of its agents did not change the fact that the complainants were not Manitoba residents and not entitled to register in Manitoba.

MPI also noted that both the Autopac program and Manitoba vehicle registration procedures place the responsibility on the applicant to tell the truth. Applicants are expected to be forthright and honest when providing information. In both cases there were differing opinions about whether the complainants had been sufficiently forthcoming or had deceived intentionally in order to obtain coverage.

While the Ombudsman did not necessarily agree with MPI's assessment of the complainants' intent, the evidence did demonstrate that neither the agents nor the complainants had fulfilled their obligations. There was merit to MPI's position that any errors by its agents should be referred to the agents' insurers, not MPI, as all agents must have insurance for errors or omissions. As to the complainants, MPI maintained that their failure to make the required complete disclosure rendered them ineligible for coverage.

These cases demonstrate two critical points for people who want to maintain their coverage while out of the province. Firstly, it is essential that applicants give MPI complete and accurate information. Secondly, the fact that an MPI authorized agent has issued a policy does not mean necessarily that MPI will provide coverage for an accident.

**OUT OF PROVINCE CHARGES**

A Manitoba driver was charged in another province with violating that province's *Highway Traffic Act*. For a number of reasons, including the fact that the violation carried a relatively insignificant penalty in that province, the driver did not contest the charge. However, when the conviction was registered in Manitoba, it resulted in a significant number of demerit points on his licence and an increased licence fee. At this point it was too late to appeal the conviction. The driver contacted our office after he had grown frustrated in his efforts to obtain either relief or satisfactory explanation from anyone in Manitoba.

The central point of the complaint was that the conviction resulted in significantly more points in Manitoba than it would have in the province that convicted him. The driver felt this was unfair. We had several discussions with Manitoba Public Insurance and also did our own research into the authority for importing convictions from other jurisdictions.

Highway traffic laws are not the same in every province. When importing a conviction the Registrar must identify an equivalent section from *The Highway Traffic Act* of Manitoba. The number of demerit points assessed is based upon that equivalent section. In this case we reviewed the two relevant statutory provisions from the different provincial Highway Traffic Acts and found that the section used to assign demerits in Manitoba was in fact very similar to the section under which the individual was convicted in the other province. The difference arose in that Manitoba chose to impose significantly more demerit points for such a conviction.

While the complainant felt the penalty was too harsh, we understood that this was a clear public policy choice made by our government and set out in Regulation. The driver had not been treated differently than any other motorist in similar circumstances, nor had the Regulation been applied improperly. We provided the driver with an explanation of the authority for importing convictions from other jurisdictions and awarding demerit points based on those convictions. We reported our findings and analysis and advised him that the Ombudsman would not make a recommendation in respect of his complaint.

**STANDARD OF PROOF**

A driver involved in a two-vehicle accident at an intersection was charged with Disobeying a Traffic Control Device and Driving Imprudently under *The Highway Traffic Act*. Manitoba Public Insurance found the driver fully responsible for the accident, based on a witness' statement that the complainant "was running a red light". The driver appealed the assessment of liability to an independent adjudicator but lost.

The driver contested the charges under *The Highway Traffic Act* and the charges were stayed. In light of the stay of proceedings, the driver requested a second adjudication. He provided, as further information, the transcript of evidence from the court hearing that resulted in the charge being stayed. Again, the adjudicator upheld MPI's assessment of liability. At that point the driver complained to our office.

In response to our inquiries Manitoba Public Insurance explained that the standard of proof used by the courts with respect to *Highway Traffic Act* charges is "beyond a reasonable doubt", the standard for criminal cases. The standard used to determine liability is a "balance of probabilities", the civil standard. MPI's position was that because of these different standards

of proof, a stay of proceedings or a finding that someone is not guilty of a *Highway Traffic Act* charge does not mean that the person will not be held liable for an accident.

In this case, there was enough evidence for MPI to have reasonably concluded that, on a balance of probabilities, the complainant was responsible for the accident. Our office declined to make a recommendation in respect of this complaint.

## EMERGING ISSUES

### UNLICENSED DRAINAGE

Unlicensed drainage issues remain a significant concern in western Manitoba. Recent investigations confirm that the provincial response to these concerns has not always been adequate. In response to ongoing demands from the public for better enforcement the department has announced that it will amend legislation to strengthen enforcement powers in 2006.

In a pilot project in western Manitoba, the province transferred much of the responsibility for drainage to a conservation district. This project worked well for licensing because the conservation district was able to quickly meet with all affected parties and bring local knowledge to bear when considering drainage applications. It broke down when enforcement was necessary and neither the conservation district nor the province was able to assign the staff necessary to carry our enforcement action.

In 2005 many conservation districts began developing the Watershed Management Plans that will be required by *The Water Protection Act*. Some districts have identified enforcement against unlicensed drainage as a priority but have taken the position that this remains a provincial responsibility.

In December of 2005 the Minister of Water Stewardship announced amendments to *The Water Rights Act* to enhance existing enforcement powers for dealing with unlicensed drainage, including increased fines for breaches of the *Act*.

The adequacy of the proposed changes and the extent to which Water Stewardship can coordinate its efforts with those of conservation districts is an emerging issue that we will monitor in 2006.

## Municipal Planning

A number of complaints investigated in 2005 raised concerns about the relationship between municipal governments and planning districts.

Municipal councils share and rely upon staff from planning districts for technical support and expertise. In one case, citizens concerned about a proposed nearby hog barn complained to our office that they were denied the opportunity to participate in a municipal hearing because of inadequate notice given by a planning district. In the same case there was a clear indication of conflict of interest when a municipal councillor voted on a matter from which he should have excused himself.

In a second case both a reeve and councillor engaged in inspection and enforcement activity that should have been left to planning district staff, whose enforcement decisions may be appealed to the municipal council on which the reeve and councillor sit.

These cases indicate that there needs to be a better understanding of the different responsibilities of planning districts and municipal councils when dealing with matters in which they are both involved, but have clearly distinct functions. In both cases, municipal and planning district staff had access to provincial planning staff from Manitoba Inter-governmental Affairs. It is essential that these three levels of government be clear about the role and function of each, and better coordinate their activities.

Amendments to *The Planning Act* took effect on January 1, 2006. Some of the proposed changes should improve the planning process, but improvements in procedural fairness and administrative efficiency may depend more on provincial efforts to coordinate activities and educate municipal participants than on changes to the law itself.

## 2005 STATSTICAL SUMMARY

Set out above has been a description of the role and function of the Ombudsman, and some selected case summaries along with other information and issues of interest demonstrating the work we do.

The statistical table that follows provides an overall picture of the work done by our office in 2005 in terms of cases opened and the disposition of cases closed.

The contacts with our office were as follows:

| | |
|---|---|
| Carried over into 2005 | 303 |
| New cases in 2005 | 718 |
| Total cases in 2005 | 1021 |
| Total cases closed 2005 | 774 |
| Pending at December 31, 2005 | 247 |

Of the 774 cases closed in 2005

20% were resolved;

5% were partially resolved;

5% were concluded after assistance was given;

27% were concluded after information was supplied;

28% were not supported;

13% were discontinued either by the Ombudsman (5%) or the client (8%);

2% were declined.

## CASES OPEN IN 2005 AND DISPOSITION OF CLOSED CASES

| Department or Category | Carried over into 2005 | New cases in 2005 | Total cases in 2005 | Pending at Dec. 31, 2005 | Asst. Rendered | Declined | Discont'd (Client) | Discont'd (Omb.) | Info. Supplied | Not Supported | Partly Resolved | Resolved | Recomm. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| PROVINCIAL GOVERNMENT DEPARTMENTS | 185 | 498 | 683 | 178 | | | | | | | | | |
| **Aboriginal & Northern Affairs** | **-** | **3** | **3** | **3** | | | | | | | | | |
| General | - | 2 | 2 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Advanced Education & Training** | **1** | **5** | **6** | **3** | | | | | | | | | |
| General | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Agriculture, Food & Rural Initiatives** | **5** | **4** | **9** | **3** | | | | | | | | | |
| General | 4 | - | 4 | - | - | - | 1 | - | - | 3 | - | - | - |
| Manitoba Crop Insur. Corp. | 1 | 4 | 5 | 3 | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - |
| **Civil Service Commission** | **1** | **2** | **3** | **1** | **-** | **-** | **-** | **-** | **1** | **1** | **-** | **-** | **-** |
| **Conservation** | **27** | **21** | **48** | **25** | | | | | | | | | **-** |
| General | 21 | 11 | 32 | 17 | - | 1 | 1 | - | 4 | 5 | 1 | 3 | - |
| Water Stewardship | 6 | 10 | 16 | 8 | - | 1 | - | - | 4 | 3 | - | - | - |
| **Culture, Heritage & Tourism** | **2** | **2** | **4** | **2** | **-** | **-** | **1** | **-** | **-** | **-** | **-** | **1** | **-** |
| **Education, Citizenship & Youth** | **4** | **5** | **9** | **2** | | | | | | | | | |
| General | 2 | 4 | 6 | 1 | - | - | 1 | 1 | - | 1 | - | 2 | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | 2 | 1 | 3 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - |
| **Family Services & Housing** | **27** | **92** | **119** | **29** | | | | | | | | | |
| General | 1 | 6 | 7 | 3 | - | - | - | - | 2 | 1 | - | 1 | - |
| Child & Family Services | 13 | 21 | 34 | 8 | 2 | - | 5 | 2 | 10 | 3 | 3 | 1 | - |
| Employment & Income Assistance | 5 | 42 | 47 | 9 | - | - | 5 | 2 | 9 | 12 | 2 | 8 | - |
| Manitoba Housing Authority | 3 | 17 | 20 | 4 | - | - | 1 | - | 5 | 4 | 1 | 5 | - |
| Social Services Advisory Brd. | - | 5 | 5 | 1 | - | - | - | - | 1 | 2 | - | 1 | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | 5 | 1 | 6 | 4 | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - |
| **Finance** | **11** | **32** | **43** | **9** | | | | | | | | | |
| General | 2 | 6 | 8 | 1 | - | - | - | 2 | 3 | 1 | - | 1 | - |
| Automobile Injury Compensation Appeal Com. | 2 | 5 | 7 | 2 | 1 | - | - | - | 1 | 3 | - | - | - |
| Residential Tenancies Br. | 4 | 15 | 19 | 5 | - | - | - | - | 10 | 4 | - | - | - |
| Residential Tenancies Com. | 2 | 5 | 7 | - | - | 2 | - | - | 3 | 2 | - | - | - |
| Securities Commission | 1 | 1 | 2 | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - |
| **Health** | **20** | **51** | **71** | **22** | | | | | | | | | |
| General | 8 | 13 | 21 | 5 | - | - | 2 | - | 6 | 4 | 2 | 2 | - |
| Mental Health | 5 | 23 | 28 | 2 | - | - | 5 | 1 | 6 | 12 | - | 2 | - |
| Regional Health Authority | 2 | 11 | 13 | 3 | 2 | - | - | - | 3 | 2 | 2 | 1 | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | 5 | 4 | 9 | 5 | 1 | - | - | - | - | - | - | 3 | - |

## Cases Open in 2005 and Disposition of Closed Cases

| Department or Category | Carried over into 2005 | New cases in 2005 | Total cases in 2005 | Pending at Dec. 31, 2005 | Asst. Rendered | Declined | Discont'd (Client) | Discont'd (Omb.) | Info. Supplied | Not Supported | Partly Resolved | Resolved | Recomm. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| PROVINCIAL GOVERNMENT DEPARTMENTS | 185 | 498 | 683 | 178 | | | | | | | | | |
| **Aboriginal & Northern Affairs** | **-** | **3** | **3** | **3** | | | | | | | | | |
| General | - | 2 | 2 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Advanced Education & Training** | **1** | **5** | **6** | **3** | | | | | | | | | |
| General | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Agriculture, Food & Rural Initiatives** | **5** | **4** | **9** | **3** | | | | | | | | | |
| General | 4 | - | 4 | - | - | - | 1 | - | - | 3 | - | - | - |
| Manitoba Crop Insur. Corp. | 1 | 4 | 5 | 3 | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - |
| **Civil Service Commission** | **1** | **2** | **3** | **1** | **-** | **-** | **-** | **-** | **1** | **1** | **-** | **-** | **-** |
| **Conservation** | **27** | **21** | **48** | **25** | | | | | | | | | **-** |
| General | 21 | 11 | 32 | 17 | - | 1 | 1 | - | 4 | 5 | 1 | 3 | - |
| Water Stewardship | 6 | 10 | 16 | 8 | - | 1 | - | - | 4 | 3 | - | - | - |
| **Culture, Heritage & Tourism** | **2** | **2** | **4** | **2** | **-** | **-** | **1** | **-** | **-** | **-** | **-** | **1** | **-** |
| **Education, Citizenship & Youth** | **4** | **5** | **9** | **2** | | | | | | | | | |
| General | 2 | 4 | 6 | 1 | - | - | 1 | 1 | - | 1 | - | 2 | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | 2 | 1 | 3 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - |
| **Family Services & Housing** | **27** | **92** | **119** | **29** | | | | | | | | | |
| General | 1 | 6 | 7 | 3 | - | - | - | - | 2 | 1 | - | 1 | - |
| Child & Family Services | 13 | 21 | 34 | 8 | 2 | - | 5 | 2 | 10 | 3 | 3 | 1 | - |
| Employment & Income Assistance | 5 | 42 | 47 | 9 | - | - | 5 | 2 | 9 | 12 | 2 | 8 | - |
| Manitoba Housing Authority | 3 | 17 | 20 | 4 | - | - | 1 | - | 5 | 4 | 1 | 5 | - |
| Social Services Advisory Brd. | - | 5 | 5 | 1 | - | - | - | - | 1 | 2 | - | 1 | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | 5 | 1 | 6 | 4 | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - |
| **Finance** | **11** | **32** | **43** | **9** | | | | | | | | | |
| General | 2 | 6 | 8 | 1 | - | - | - | 2 | 3 | 1 | - | 1 | - |
| Automobile Injury Compensation Appeal Com. | 2 | 5 | 7 | 2 | 1 | - | - | - | 1 | 3 | - | - | - |
| Residential Tenancies Br. | 4 | 15 | 19 | 5 | - | - | - | - | 10 | 4 | - | - | - |
| Residential Tenancies Com. | 2 | 5 | 7 | - | - | 2 | - | - | 3 | 2 | - | - | - |
| Securities Commission | 1 | 1 | 2 | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - |
| **Health** | **20** | **51** | **71** | **22** | | | | | | | | | |
| General | 8 | 13 | 21 | 5 | - | - | 2 | - | 6 | 4 | 2 | 2 | - |
| Mental Health | 5 | 23 | 28 | 2 | - | - | 5 | 1 | 6 | 12 | - | 2 | - |
| Regional Health Authority | 2 | 11 | 13 | 3 | 2 | - | - | - | 3 | 2 | 2 | 1 | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | 5 | 4 | 9 | 5 | 1 | - | - | - | - | - | - | 3 | - |

| Department or Category | Carried over into 2005 | New cases in 2005 | Total cases in 2005 | Pending at Dec. 31, 2005 | Asst. Rendered | Declined | Discont'd (Client) | Discont'd (Omb.) | Info. Supplied | Not Supported | Partly Resolved | Resolved | Recomm. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Intergovernmental Affairs & Trade** | **2** | **2** | **4** | **2** | | | | | | | | | |
| General | 1 | 2 | 3 | 1 | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | 1 | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Justice** | **72** | **260** | **332** | **75** | | | | | | | | | |
| General | 6 | 14 | 20 | 9 | - | - | 2 | 1 | 5 | 1 | - | 2 | - |
| Agassiz Youth Centre | - | 3 | 3 | - | 1 | - | 1 | - | - | 1 | - | - | - |
| Brandon Correctional Centre | 2 | 51 | 53 | 13 | - | - | 2 | 1 | 9 | 21 | 1 | 6 | - |
| Dauphin Correctional Centre | - | 2 | 2 | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - |
| Headingley Correctional Ctr | 11 | 46 | 57 | 8 | 2 | - | 3 | - | 6 | 11 | 1 | 26 | - |
| Milner Ridge Correctional Ctr | 2 | 11 | 13 | - | - | - | 1 | - | - | 2 | 2 | 8 | - |
| The Pas Correctional Centre | - | 9 | 9 | 4 | - | - | - | - | - | 2 | - | 3 | - |
| Portage Correctional Centre | 1 | 15 | 16 | 3 | - | - | - | - | 2 | 8 | 1 | 2 | - |
| Winnipeg Remand Centre | 7 | 41 | 48 | 3 | 1 | - | 11 | - | 10 | 8 | 2 | 13 | - |
| Maintenance Enforcement | 9 | 15 | 24 | 7 | 1 | - | 3 | - | 3 | 6 | 2 | 2 | - |
| Human Rights Commission | 3 | 10 | 13 | 4 | - | - | 1 | 2 | 2 | 3 | - | 1 | - |
| Legal Aid Manitoba | - | 5 | 5 | - | 1 | - | - | 1 | 1 | 2 | - | - | - |
| Public Trustee | 11 | 19 | 30 | 3 | - | - | 4 | 3 | 4 | 5 | 8 | 3 | - |
| Manitoba Youth Centre | - | 6 | 6 | 4 | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | 20 | 13 | 33 | 17 | 1 | - | - | 1 | 1 | 1 | - | 12 | - |
| **Labour & Immigration** | **6** | **8** | **14** | **3** | | | | | | | | | |
| General | 1 | 4 | 5 | 2 | - | - | - | - | - | 1 | - | 2 | - |
| Manitoba Labour Board | 3 | 3 | 6 | - | - | - | - | - | 3 | 3 | - | - | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | 2 | 1 | 3 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - |
| **Legislative Assembly** | **-** | **1** | **1** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **1** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| **Transportation & Government Services** | **7** | **10** | **17** | **6** | | | | | | | | | |
| General | 7 | 9 | 16 | 5 | 1 | - | 1 | - | 4 | 4 | 1 | - | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **BOARDS & CORPORATIONS** | **64** | **109** | **173** | **37** | | | | | | | | | |
| **Workers Compensation Board** | **9** | **14** | **23** | **7** | **1** | **-** | **2** | **2** | **7** | **2** | **-** | **2** | **-** |
| **WCB Appeal Commission** | **2** | **15** | **17** | **5** | **1** | **-** | **-** | **-** | **4** | **7** | **-** | **-** | **-** |
| **Corp. & Extra Departmental** | **53** | **80** | **133** | **25** | | | | | | | | | |
| General | 1 | 3 | 4 | - | - | - | - | - | - | 2 | - | 2 | - |
| Manitoba Hydro | 9 | 6 | 15 | 1 | 6 | - | 1 | 1 | 1 | 3 | - | 2 | - |
| Manitoba Lotteries Corp. | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| Manitoba Public Insurance | 42 | 71 | 113 | | | | | | | | | | |
| General | 39 | 67 | 106 | 23 | 4 | 2 | 3 | 11 | 24 | 24 | 4 | 9 | 2 |
| Driver & Vehicle Licencing | 3 | 4 | 7 | 1 | - | - | - | 1 | 1 | 4 | - | - | - |

| Department or Category | Carried over into 2005 | New cases in 2005 | Total cases in 2005 | Pending at Dec. 31, 2005 | Asst. Rendered | Declined | Discont'd (Client) | Discont'd (Omb.) | Info. Supplied | Not Supported | Partly Resolved | Resolved | Recomm. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **MUNICIPALITIES** | **53** | **75** | **128** | **30** | | | | | | | | | |
| **City of Winnipeg** | **27** | **26** | **53** | **12** | | | | | | | | | |
| General | 1 | 2 | 3 | 2 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| Community Services | 2 | 2 | 4 | - | - | - | - | - | 1 | 2 | - | 1 | - |
| Corporate Finance | 6 | 5 | 11 | 3 | 2 | - | - | - | 1 | 2 | - | 3 | - |
| The Board of Trustees of the Wpg Civic Employees' Benefits Program | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Fire Paramedic Service | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| Planning, Property & Dev. | 7 | 7 | 14 | 2 | - | - | - | - | 6 | 6 | - | - | - |
| Property Assessment | 1 | 2 | 3 | - | - | - | - | 1 | 2 | - | - | - | - |
| Public Works | 1 | 1 | 2 | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Water & Waste | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - |
| Winnipeg Police Service | 3 | 1 | 4 | - | 1 | - | - | - | 2 | - | - | 1 | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | 4 | 2 | 6 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | 3 | - |
| **Other Municipalities** | **26** | **49** | **75** | **18** | **4** | **3** | **3** | **5** | **11** | **16** | **1** | **14** | **-** |
| **NON-JURISDICTIONAL** | **1** | **36** | **37** | **2** | | | | | | | | | |
| Federal Departments & Agencies | - | 8 | 8 | 2 | - | - | 1 | - | 5 | - | - | - | - |
| Private Matters | 1 | 27 | 28 | - | 1 | 4 | - | - | 21 | 1 | - | 1 | - |
| Revenue Canada | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| | | | | | | | | | | | | | |
| **TOTAL CASES** | **303** | **718** | **1021** | **247** | **37** | **14** | **62** | **40** | **212** | **215** | **36** | **156** | **2** |

At December 31, 2004 there were 303 cases still pending:

- 215 cases were carried into 2005 from 2004
- 52 originated in 2003
- 18 originated in 2002
- 7 originated in 2001
- 9 originated in 2000
- 2 originated in 1999

We closed 245 or 81% in the year 2005.
At December 31, 2005 there were 58 cases still pending:

- 32 originated in 2004
- 11 originated in 2003
- 5 originated in 2002
- 5 originated in 2001
- 4 originated in 2000
- 1 originated in 1999

The categories used in this table are explained on the following pages.

| Department or Category | Carried over into 2005 | New cases in 2005 | Total cases in 2005 | Pending at Dec. 31, 2005 | Asst. Rendered | Declined | Discont'd (Client) | Discont'd (Omb.) | Info. Supplied | Not Supported | Partly Resolved | Resolved | Recomm. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Intergovernmental Affairs & Trade** | **2** | **2** | **4** | **2** | | | | | | | | | |
| General | 1 | 2 | 3 | 1 | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | 1 | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Justice** | **72** | **260** | **332** | **75** | | | | | | | | | |
| General | 6 | 14 | 20 | 9 | - | - | 2 | 1 | 5 | 1 | - | 2 | - |
| Agassiz Youth Centre | - | 3 | 3 | - | 1 | - | 1 | - | - | 1 | - | - | - |
| Brandon Correctional Centre | 2 | 51 | 53 | 13 | - | - | 2 | 1 | 9 | 21 | 1 | 6 | - |
| Dauphin Correctional Centre | - | 2 | 2 | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - |
| Headingley Correctional Ctr | 11 | 46 | 57 | 8 | 2 | - | 3 | - | 6 | 11 | 1 | 26 | - |
| Milner Ridge Correctional Ctr | 2 | 11 | 13 | - | - | - | 1 | - | - | 2 | 2 | 8 | - |
| The Pas Correctional Centre | - | 9 | 9 | 4 | - | - | - | - | - | 2 | - | 3 | - |
| Portage Correctional Centre | 1 | 15 | 16 | 3 | - | - | - | - | 2 | 8 | 1 | 2 | - |
| Winnipeg Remand Centre | 7 | 41 | 48 | 3 | 1 | - | 11 | - | 10 | 8 | 2 | 13 | - |
| Maintenance Enforcement | 9 | 15 | 24 | 7 | 1 | - | 3 | - | 3 | 6 | 2 | 2 | - |
| Human Rights Commission | 3 | 10 | 13 | 4 | - | - | 1 | 2 | 2 | 3 | - | 1 | - |
| Legal Aid Manitoba | - | 5 | 5 | - | 1 | - | - | 1 | 1 | 2 | - | - | - |
| Public Trustee | 11 | 19 | 30 | 3 | - | - | 4 | 3 | 4 | 5 | 8 | 3 | - |
| Manitoba Youth Centre | - | 6 | 6 | 4 | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | 20 | 13 | 33 | 17 | 1 | - | - | 1 | 1 | 1 | - | 12 | - |
| **Labour & Immigration** | **6** | **8** | **14** | **3** | | | | | | | | | |
| General | 1 | 4 | 5 | 2 | - | - | - | - | - | 1 | - | 2 | - |
| Manitoba Labour Board | 3 | 3 | 6 | - | - | - | - | - | 3 | 3 | - | - | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | 2 | 1 | 3 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - |
| **Legislative Assembly** | **-** | **1** | **1** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **1** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| **Transportation & Government Services** | **7** | **10** | **17** | **6** | | | | | | | | | |
| General | 7 | 9 | 16 | 5 | 1 | - | 1 | - | 4 | 4 | 1 | - | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| BOARDS & CORPORATIONS | 64 | 109 | 173 | 37 | | | | | | | | | |
| **Workers Compensation Board** | **9** | **14** | **23** | **7** | 1 | - | 2 | 2 | 7 | 2 | - | 2 | - |
| **WCB Appeal Commission** | **2** | **15** | **17** | **5** | 1 | - | - | - | 4 | 7 | - | - | - |
| **Corp. & Extra Departmental** | **53** | **80** | **133** | **25** | | | | | | | | | |
| General | 1 | 3 | 4 | - | - | - | - | - | - | 2 | - | 2 | - |
| Manitoba Hydro | 9 | 6 | 15 | 1 | 6 | - | 1 | 1 | 1 | 3 | - | 2 | - |
| Manitoba Lotteries Corp. | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| Manitoba Public Insurance | 42 | 71 | 113 | | | | | | | | | | |
| General | 39 | 67 | 106 | 23 | 4 | 2 | 3 | 11 | 24 | 24 | 4 | 9 | 2 |
| Driver & Vehicle Licencing | 3 | 4 | 7 | 1 | - | - | - | 1 | 1 | 4 | - | - | - |

| Department or Category | Carried over into 2005 | New cases in 2005 | Total cases in 2005 | Pending at Dec. 31, 2005 | Asst. Rendered | Declined | Discont'd (Client) | Discont'd (Omb.) | Info. Supplied | Not Supported | Partly Resolved | Resolved | Recomm. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| MUNICIPALITIES | 53 | 75 | 128 | 30 | | | | | | | | | |
| **City of Winnipeg** | **27** | **26** | **53** | **12** | | | | | | | | | |
| General | 1 | 2 | 3 | 2 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| Community Services | 2 | 2 | 4 | - | - | - | - | - | 1 | 2 | - | 1 | - |
| Corporate Finance | 6 | 5 | 11 | 3 | 2 | - | - | - | 1 | 2 | - | 3 | - |
| The Board of Trustees of the Wpg Civic Employees' Benefits Program | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Fire Paramedic Service | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| Planning, Property & Dev. | 7 | 7 | 14 | 2 | - | - | - | - | 6 | 6 | - | - | - |
| Property Assessment | 1 | 2 | 3 | - | - | - | - | 1 | 2 | - | - | - | - |
| Public Works | 1 | 1 | 2 | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Water & Waste | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - |
| Winnipeg Police Service | 3 | 1 | 4 | - | 1 | - | - | - | 2 | - | - | 1 | - |
| Ombudsman's Own Initiative-OOI | 4 | 2 | 6 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | 3 | - |
| **Other Municipalities** | **26** | **49** | **75** | **18** | **4** | **3** | **3** | **5** | **11** | **16** | **1** | **14** | **-** |
| NON-JURISDICTIONAL | 1 | 36 | 37 | 2 | | | | | | | | | |
| Federal Departments & Agencies | - | 8 | 8 | 2 | - | - | 1 | - | 5 | - | - | - | - |
| Private Matters | 1 | 27 | 28 | - | 1 | 4 | - | - | 21 | 1 | - | 1 | - |
| Revenue Canada | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| | | | | | | | | | | | | | |
| **TOTAL CASES** | **303** | **718** | **1021** | **247** | **37** | **14** | **62** | **40** | **212** | **215** | **36** | **156** | **2** |

At December 31, 2004 there were 303 cases still pending:

- 215 cases were carried into 2005 from 2004
- 52 originated in 2003
- 18 originated in 2002
- 7 originated in 2001
- 9 originated in 2000
- 2 originated in 1999

We closed 245 or 81% in the year 2005.
At December 31, 2005 there were 58 cases still pending:

- 32 originated in 2004
- 11 originated in 2003
- 5 originated in 2002
- 5 originated in 2001
- 4 originated in 2000
- 1 originated in 1999

The categories used in this table are explained on the following pages.

## Cases and their Dispositions

**Assistance Rendered** – Provided assistance to the complainant by giving appropriate referrals.

**Declined** – No action has been undertaken. The complaint may be clearly outside the Ombudsman's jurisdiction and no referral appears possible or appropriate. The Ombudsman may also decline because the complaint relates to a matter concerning which the complainant has had knowledge for more than one year before bringing it to the Ombudsman; or because the complaint is frivolous, trivial, vexatious or not made in good faith; or because upon a balance between the public interest and the person aggrieved it should not be investigated; or because, in the Ombudsman's opinion, the circumstances of the case do not require investigation. When a complaint is declined, the function of the office is usually clarified for the complainant.

**Discontinued (Client)** – Here some action has been commenced and at some point the complainant abandons the case or requests that we not investigate further.

**Discontinued (Ombudsman)** – In this situation some action has also been undertaken and at some point the Ombudsman decides not to proceed with the matter. If the Ombudsman learns, after commencing an investigation, that the complaint relates to a matter concerning which the complainant has had knowledge for more than one year before contacting the office, she may cease to investigate. Also, the Ombudsman may cease to investigate if, during an investigation, it becomes clear that a complaint is frivolous, trivial, vexatious, or not made in good faith; or if, during an investigation, it is obvious that upon a balance between the public interest and the person aggrieved the investigation should not be continued; or if, after some enquiries, the Ombudsman is of the opinion that the circumstances of the case do not require further investigation. As in the situation where a case is declined from the outset, when a case is discontinued by the Ombudsman, the complainant is usually advised of the reason for this decision.

**Information Supplied** – This disposition may be utilized for complaints spanning the full range of investigation. Whether or not the matter brought to our attention falls within our jurisdiction, we may, at any point of our involvement, provide the complainant with information relevant to

his/her concern, as well as information about our office and its function. Usually, the information provided would be helpful in clarifying a situation, thereby possibly bringing the complainant closer to a solution to the problem.

**Not Supported** – Here a complaint has been fully investigated and, on the strength of the evidence reviewed, we are not able to support that the department or agency complained about has, in fact, caused the grievance. In such a case, we have found no evidence of maladministration in or by any department or agency of the government, or by any officer, employee or member thereof whereby the complainant is or may be aggrieved, and both the complainant and the department or agency are notified accordingly.

**Resolved** – In some cases, the disposition "resolved" means that the complaint has been thoroughly investigated with the evidence reviewed supporting that the department or agency has in fact caused the grievance. A report and recommendation(s) was submitted to the department or agency and the recommendation(s) accepted and implemented to resolve the problem.

In other cases where the disposition "resolved" appears, the investigation may not have had to reach the stage of a formal report and recommendation, but the problem may have been resolved at some earlier stage of the investigation as a result of a department or agency reviewing the matter with our office, or at the suggestion of our office.

A third category of cases marked "resolved" are those matters which may be resolved after they have been submitted to our office, but not necessarily because of any direct action by our office. These complaints are sometimes resolved by independent action of the department or agency itself, or by action of a third party or some other means. In any event, from our point of view, the important thing is that the problem which the complainant brought to our attention no longer exists and therefore we show these matters as resolved. The amount of investigation in these cases could vary from very little to a lot depending upon the circumstances of the case and at what point the resolution takes place.

**Partly Resolved** – This disposition is similar to the "resolved" disposition and the three categories of cases described for "resolved" would be applicable here as well. A "partly resolved" disposition would come about because a complaint may require more than one course of action in order to fully resolve the problem or problems (as there may be many problem areas in the one complaint). Sometimes a department is able to redress only a part of the total problem and for various reasons may be unable or unwilling to correct the entire situation. Sometimes there is no solution possible, feasible or appropriate to completely resolve a particular complaint and in such cases the matter may end up being partially resolved.

**Recommendation** – This disposition means that the complaint has been thoroughly investigated with the evidence reviewed supporting that the department or agency has caused the grievance. A report and recommendation(s) has been submitted to the department (or agency) but the recommendation(s) have not been accepted. Under *The Ombudsman Act*, when recommendations are not accepted, the Ombudsman may report further on his recommendations to the Lieutenant Governor in Council, and may thereafter mention the report in his next annual report to the assembly. If the recommendations are acted upon as a result of this further reporting, then the case would eventually be concluded as resolved. Hence, the disposition "recommendation" would be used for any case where the Ombudsman has made a recommendation which has not been accepted and implemented, whether or not the recommendation has been reported to the Lieutenant Governor in Council or the Legislative Assembly.

**Pending** – Complaint still under investigation as of January 1, 2006.

# MANITOBA OMBUDSMAN

**2005 Annual Report**
**Administrative Accountability**

**Rapport Annuel 2005**
**Responsabilité administrative**

Ombudsman Manitoba

750 – 500 Portage Avenue
Winnipeg, Manitoba R3C 3X1
Telephone: (204) 982 9130
Toll Free in Manitoba
1-800-665-0531
Fax: (204) 942 7803
E-mail: ombudsman@ombudsman.mb.ca

500 av. Portage, Piece 750
Winnipeg (MB) R3C 3X1
Téléphone: (204) 982 9130
Sans Frais au Manitoba
1-800-665-0531
Télécopieur: (204) 942 7803
Courriel: ombudsman@ombudsman.mb.ca

www.ombudsman.mb.ca

Le 31 mars 2006

Monsieur George Hickes
Président de l'Assemblée législative
Province du Manitoba
Palais législatif, pièce 244
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Monsieur le Président,

En vertu de l'Article 42 de la *Loi sur l'Ombudsman*, c'est avec plaisir que je soumets le trente-sixième rapport annuel de l'Ombudsman pour l'année civile couvrant du 1er janvier 2005 au 31 décembre 2005.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

L'Ombudsman du Manitoba

Irene A. Hamilton

# TABLE DES MATIÈRES


**Un message de l'Ombudsman** 3

**Le Bureau de l'Ombudsman** 5
- Au sujet du Bureau de l'Ombudsman 5
- Fonctions de l'Ombudsman en vertu de la législation 5
- La législation manitobaine sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée 5
- Prévisions budgétaires et Personnel 5
- Organigramme 6

**Rôle et fonction de l'Ombudsman** 7

**Compétence** 9
- Agence gouvernementale 9
- Questions administratives 9
- Limitations de la compétence 9

**Ampleur des activités** 11
- Bureau du dernier recours 11
- Favoriser une meilleure communication 11
- Expliquer une décision 12

**Révision des pouvoirs discrétionnaires** 13

**Cas d'intérêt** 18
- Désignation de lieu sûr 18
- Utilisation de la chaise de contention 19
- Arrestation injustifiée 19
- Application de la loi provinciale 21

**Sensibilisation du public** 24
- Obligation de divulguer des renseignements 24
- Accusations à l'extérieur de la province 26
- Norme de preuve 27

**Questions émergentes** 28
- Drainage non autorisé 28
- Aménagement municipal 29

**Résumé des statistiques 2005** 30
- Dossiers ouverts en 2005 et disposition des dossiers fermés 31
- Cas et leur disposition 34

# UN MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

C'est avec plaisir que je présente mon rapport sur les activités du Bureau pour l'année 2005. Depuis ma nomination à titre d'Ombudsman, en vigueur le 31 mars 2005, mes collègues et moi-même avons apporté des modifications importantes au sein de notre Bureau. J'ai confiance que ces changements nous permettront d'améliorer notre service et d'être en mesure d'apporter une assistance accrue à ceux qui interagissent avec nous.

Nous savons que la communication externe est essentielle au travail que nous exécutons. Pour que le public demande l'aide de l'Ombudsman, il doit nous connaître, savoir ce que nous faisons et où nous sommes. Ce Rapport annuel est le premier pas vers une communication plus efficace avec le public. Il est conçu pour démontrer quel est le résultat de notre travail et la façon dont il est lié au mandat que nous donne l'Assemblée législative. Nous imprimons un nombre bien moindre de copies du Rapport annuel, mais nous le distribuons à grande échelle en format cédérom afin de rejoindre le plus de personnes possible, tout en gardant les coûts et la consommation de papier au minimum. Nous avons un comité du rapport annuel qui est toujours à l'affût d'idées novatrices et différentes au sujet du rapport, y compris sur la manière de le rendre plus informateur et accessible. Nous apprécierions vos commentaires.

Je crois qu'il est important de rencontrer personnellement les particuliers responsables des prises de décision au gouvernement. À la fin de l'année, j'avais rencontré chaque Comité de gestion de la direction ministérielle au gouvernement du Manitoba, sauf un. J'ai aussi rencontré les hauts fonctionnaires de la ville de Winnipeg. J'espère pouvoir élargir ce contact afin d'inclure les fonctionnaires municipaux partout dans la province afin de développer une meilleure compréhension de nos rôles dans l'exercice démocratique à laquelle nous participons tous.

Le Bureau lui-même est en changement. Un défi mentionné par le passé était le besoin de ressources supplémentaires pour accomplir le travail. Nous avons apporté des modifications qui permettent une évaluation de ce qui est nécessaire pour accomplir notre travail

efficacement et dans des délais raisonnables. Nous avons aussi réaffecté des postes de gestions au sein du Bureau afin d'améliorer nos capacités d'enquête, de recherche et d'éducation. L'organigramme compris dans ce rapport démontre l'affectation de nos ressources le 31 décembre 2005.

La communication interne est importante pour tout organisme et ceci a été adopté formellement dans notre Bureau par le biais de réunions à horaire fixe pour tout le personnel, les deux divisions du Bureau, l'équipe de gestion et les équipes des opérations. Un manuel administratif a été conçu et a été finalisé et publié avant l'été. C'est un excellent outil pour confirmer les politiques et procédures du Bureau, et sert aussi comme outil d'enseignement important pour les nouveaux employés qui se joignent au Bureau. Afin d'améliorer la vitalité du document, il est mis à jour et modifié par des bulletins réguliers qui contiennent de nouvelles informations.

Les lecteurs remarqueront peut-être un changement dans la façon de rapporter les statistiques au cours de l'exercice à venir. Nous avons modifié nos définitions d'ouvertures de dossier et ne ferons plus rapport sur les enquêtes qui ne résultent pas en enquêtes approfondies. Ceci permettra peut-être une perception plus claire de notre travail et de la nature des plaintes reçues par le Bureau.

Sur une note plus personnelle, je voudrais remercier les personnes dévouées avec qui je travaille pour l'aide formidable qu'elles m'ont apportée au cours des derniers mois, et pour leur engagement envers le travail important qu'elles accomplissent pour le peuple du Manitoba.

# LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

## AU SUJET DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

L'Ombudsman est un fonctionnaire indépendant de la Législature qui possède un ensemble de pouvoirs lui permettant de mener des enquêtes en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, et de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels.*

La structure du Bureau reflète ses deux divisions opérationnelles :

**La Division de l'Ombudsman,** qui fait enquête sur les plaintes en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman* concernant tout acte, toute décision, recommandation ou omission reliée à une question administrative, par tout ministère ou toute agence du gouvernement provincial ou d'un gouvernement municipal.

**La Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée,** qui fait enquête sur les plaintes d'accès à l'information et de protection de la vie privée et révise la conformité en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels.*

De plus amples renseignements sur le Bureau de l'Ombudsman se trouvent sur notre site Web au www.ombudsman.mb.ca.

Une copie des Lois mentionnées plus haut figure sur le site Web des publications législatives au www.gov.mb.ca/chc/statpub/.

## PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES ET PERSONNEL

### Prévisions budgétaires pour 2005/2006

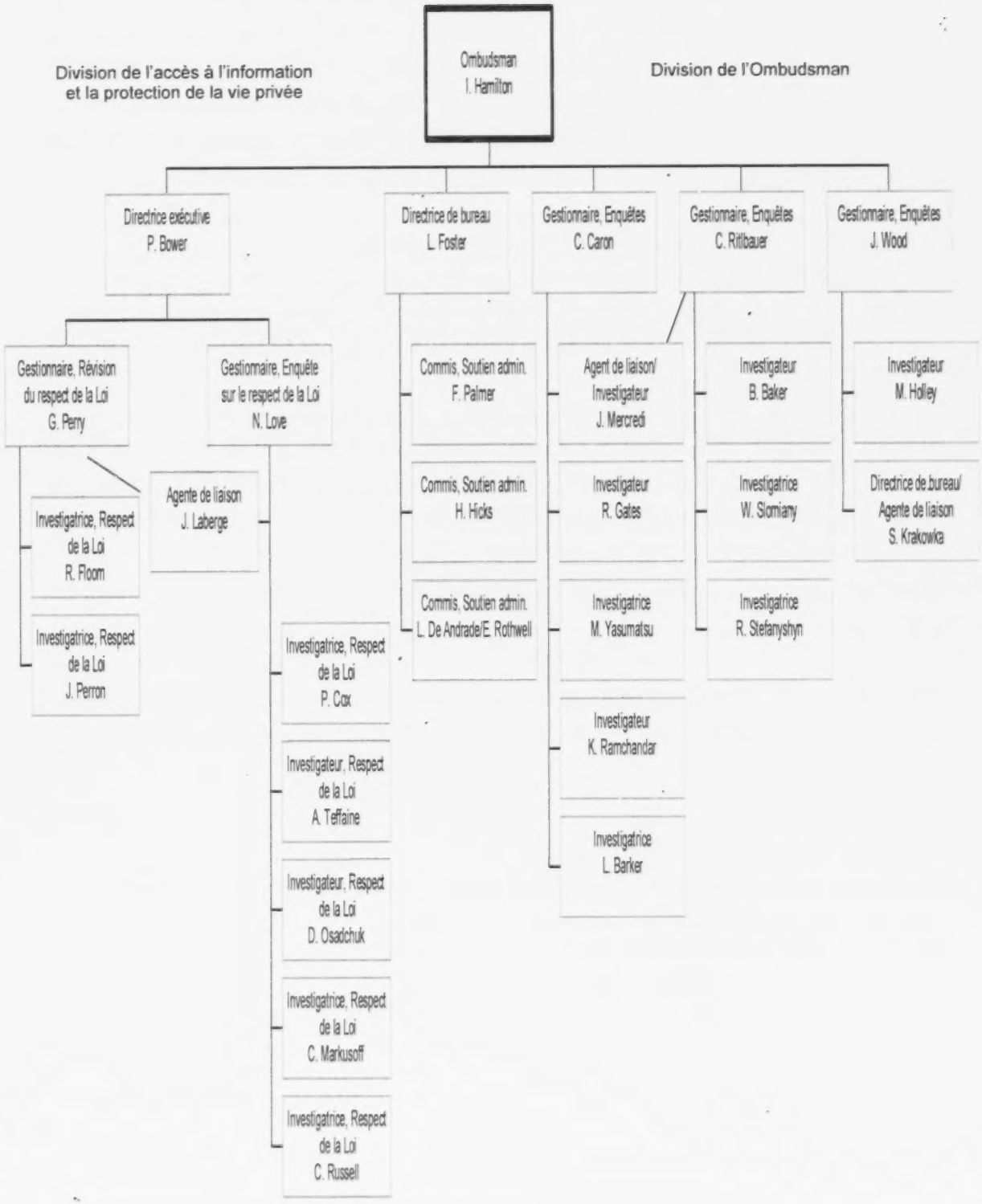
Notre budget de 2 476 900 $ pour les salaires et autres dépenses est ventilé comme suit :

| | |
|---|---|
| Total des salaires et des avantages sociaux pour 29,5 postes<br>(les postes suivants sont répartis par division) | 2 019 700 $ |
| - 13 Division de l'Ombudsman | |
| - 11 Division de l'accès à l'information et la protection à la vie privée | |
| - 4,5 Administration | |
| Autres dépenses | 457 200 $ |

### Personnel

Voir l'organigramme à la page suivante.

## ORGANIGRAMME



# RÔLE ET FONCTION DE L'OMBUDSMAN

L'Ombudsman fait enquête sur les plaintes des personnes qui pensent avoir été traitées injustement par le gouvernement. Elle ne fait partie d'aucune agence ou d'aucun ministère du gouvernement et relève directement de l'Assemblée législative.

L'Ombudsman peut faire enquête sur les actions et les décisions des fonctionnaires municipaux et provinciaux, et d'autres qui mettent en œuvre et administrent les politiques et les programmes gouvernementaux, mais ne peut faire enquête sur les décisions prises par l'Assemblée législative, le Conseil exécutif, les tribunaux ou par règlement administratif.

L'Ombudsman a la responsabilité de faire rapport de ses conclusions, après une enquête approfondie et impartiale, au gouvernement et au plaignant. Les représentants élus ont la responsabilité d'accepter ou de rejeter ces conclusions et ont l'obligation de rendre compte au public. Il doit exister un équilibre entre le pouvoir donné à l'Ombudsman de faire enquête en profondeur et de façon indépendante sur une plainte, et le droit et la responsabilité du gouvernement de proclamer et d'administrer les lois et les politiques de son choix. Cet équilibre a été atteint dans la *Loi sur l'Ombudsman* en donnant à l'Ombudsman la capacité de faire des recommandations, mais non d'émettre des décrets.

Parce que l'Ombudsman est un haut fonctionnaire indépendant de l'Assemblée législative, et doit rendre compte à l'Assemblée, le peuple peut être assuré que ses enquêtes seront neutres. Les grands pouvoirs substantiels d'enquête assurent que ses enquêtes seront approfondies.

Les pouvoirs d'enquête de l'Ombudsman comprennent l'autorité d'exiger que les personnes fournissent des renseignements ou des documents sur demande, d'exiger que les personnes témoignent sous la foi du serment, et de pénétrer dans tous locaux, sans avis, dans le but de procéder à une enquête.

Les lois provinciales régissant la protection de la vie privée et la communication de renseignements ne s'appliquent pas aux enquêtes de l'Ombudsman. Il est contraire à la loi de faire obstacle à une enquête de l'Ombudsman.

L'Ombudsman a une grande variété d'options à sa disposition pour créer une recommandation que le gouvernement peut utiliser pour corriger un problème. Après avoir complété une enquête, l'Ombudsman peut juger que l'action ou la décision reprochée est contraire à la loi, déraisonnable, injuste, oppressive, indûment discriminatoire ou erronée. Elle peut juger que quelque chose a été fait pour des raisons inappropriées, ou basé sur des considérations étrangères au sujet. Si elle formule de telles conclusions, elle peut recommander qu'une décision soit réexaminée, annulée ou changée, qu'une pratique soit modifiée ou révisée, que les raisons pour une décision soient fournies ou qu'une erreur d'omission soit corrigée.

En plus de faire enquête sur les plaintes du public, l'Ombudsman peut lancer ses propres enquêtes. Elle peut faire enquête sur des questions globales afin de déterminer les problèmes sous-jacents qui doivent être corrigés par le gouvernement, espérant éliminer ou réduire le besoin du public de se plaindre de ces questions.

# COMPÉTENCE

### AGENCE GOUVERNEMENTALE

L'Ombudsman peut faire enquête sur toute **agence gouvernementale.** Ceci comprend les ministères du Gouvernement provincial, les sociétés de la Couronne et les autres entités du gouvernement telles que les offices régionaux de la santé, les districts de planification et de conservation. L'Ombudsman a aussi compétence sur toutes les municipalités.

### QUESTION ADMINISTRATIVE

L'Ombudsman peut faire enquête sur toute **question administrative.** Alors que la *Loi sur l'Ombudsman* ne définit pas le terme « administrative », la Cour suprême du Canada l'a défini comme « ... tout ce qui est fait par les autorités gouvernementales dans la mise en œuvre d'une politique gouvernementale... ».

L'interaction quotidienne de la plupart des citoyens avec le Gouvernement est avec ses agences et ses ministères administratifs, plutôt qu'avec le pouvoir judiciaire ou législatif. L'expérience nous dit que c'est dans l'administration des programmes et des avantages gouvernementaux et dans l'application des lois, politiques et règlements que la majorité des citoyens se butent à des problèmes ou affrontent des décisions qu'ils trouvent injustes et déraisonnables. Ce sont là les « questions administratives » dont une personne qui se croit lésée peut se plaindre à l'Ombudsman.

### LIMITATIONS DE LA COMPÉTENCE

La *Loi sur l'Ombudsman* interdit les enquêtes sur les décisions de l'Assemblée législative et des tribunaux, impose des limitations sur l'acceptation de plaintes où il y a un droit existant de révision ou d'interjection d'appel, et donne à l'Ombudsman le pouvoir de rejeter des plaintes pour certaines raisons.

L'Ombudsman ne peut faire enquête sur une plainte au sujet d'une loi ou d'une décision pour laquelle le plaignant possède un droit existant d'interjeter appel ou de révision, à moins qu'elle détermine qu'il serait déraisonnable de s'attendre à ce que le plaignant n'interjette un tel appel. Ceci peut se produire dans des situations lorsqu'un appel n'est pas disponible dans un délai approprié, ou lorsque le coût d'un appel l'emporterait sur les avantages possibles.

L'Ombudsman peut refuser de faire enquête sur des plaintes que le plaignant connaît depuis plus d'un an, des plaintes qui sont futiles ou vexatoires ou ne sont pas déposées de bonne foi, et des plaintes qui ne sont pas d'intérêt public ou n'exigent pas d'enquête.

# AMPLEUR DES ACTIVITÉ

### Bureau du dernier recours

Le Bureau de l'Ombudsman peut être le dernier recours pour les particuliers non satisfaits de l'administration du gouvernement. À titre d'exemple, si la loi permet une action ou une décision qu'une personne trouve injuste ou déraisonnable, des mesures réparatoires par le biais des tribunaux peuvent ne pas être une option, ou peuvent avoir des coûts prohibitifs. Une personne peut avoir épuisé tous les processus de révision ou d'appel administratifs sans être convaincue qu'elle a été entendue ou traitée équitablement. Dans certains cas, un plaignant peut ne pas comprendre le raisonnement qui justifie une décision ou le procédé qui a résulté en une telle décision.

Même dans des circonstances où l'Ombudsman fait enquête et n'appuie pas une plainte, chaque plaignant a la possibilité de faire entendre ses inquiétudes, de voir ses dernières révisées en profondeur et de recevoir une réponse. Notre objectif est de fournir des informations suffisantes et claires à chaque plaignant pour qu'il comprenne la décision ou le processus qui le concerne. Ceci peut comprendre la révision et l'explication de la législation, du règlement ou de la politique qui sous-tend une décision ou une action du gouvernement, ou le fait de rendre plus clair le processus suivi ou les faits sur lesquels est fondée la décision.

### Favoriser une meilleure communication

Parfois, l'Ombudsman peut être d'accord avec une décision gouvernementale, mais conclut que le plaignant n'a pas reçu une explication adéquate de la décision. Dans de tels cas, l'Ombudsman peut simplement recommander que le gouvernement fournisse une explication des raisons d'une décision.

Fréquemment, le problème au cœur d'une plainte peut être une simple erreur commise par quelqu'un au gouvernement, ou un malentendu ou un manque de communication entre les parties. Dans de tels cas, notre Bureau essaie d'aider le plaignant à comprendre une décision gouvernementale, d'aider les parties à en venir à une entente mutuelle ou simplement de réunir les parties pour traiter d'une question difficile.

Un cas où nous avons été capables d'aider les parties à travailler conjointement pour résoudre un problème a débuté lorsqu'une municipalité du sud-ouest du Manitoba a déposé une plainte au sujet d'une ordonnance de la Régie des services publics établissant les taux d'eau municipaux. Après que la municipalité ait fait une demande de modification du taux, la Régie a déclaré que les taux qu'elle fixait étaient appropriés et dans l'intérêt primordial du maintien de la santé financière du service public. La municipalité était d'avis que la décision de la Régie était déraisonnable compte tenu des pratiques historiques de facturation. La municipalité a déclaré que quoiqu'elle pouvait demander à un tribunal de réviser la décision de la Régie, ceci serait trop dispendieux.

Au cours des discussions, nous avons appris que la municipalité n'avait pas porté ses préoccupations directement à l'attention de la Régie. Notre Bureau a fait enquête au nom de la municipalité et comme résultat, la Régie a entamé d'autres discussions avec la municipalité. La Régie a, par la suite, révisé l'application du taux d'eau et émis une nouvelle décision, notant que l'affaire avait été portée à son attention après que la municipalité se soit plainte à l'Ombudsman.

#### EXPLIQUER UNE DÉCISION

Une possibilité d'aider un plaignant à comprendre les bases légales et les bases des politiques d'une décision est survenue lorsqu'une femme a écrit à notre Bureau pour mentionner certaines questions portant sur l'obligation d'une division scolaire de fournir le transport scolaire aux étudiants. Quoique nous n'avons pas compétence sur les divisions scolaires, nous avons noté que la plaignante avait déjà contacté le ministère provincial de l'Éducation, posant des questions au sujet de la *Loi sur les écoles publiques* et de la politique ministérielle. Il était clair que la plaignante n'était pas satisfaite des réponses qu'elle avait reçues de la division scolaire ou de la province.

Nous avons obtenu des renseignements de la province et de la division scolaire afin d'éclairer les obligations de transport imposées aux divisions par la loi et la politique provinciale, d'expliquer ces exigences et informer la plaignante que les pratiques de la division scolaire étaient conformes aux exigences provinciales.

En plus d'aider la plaignante à obtenir une meilleure compréhension du fondement d'une décision gouvernementale la touchant, nous avons pu lui offrir une perspective neutre et indépendante de la décision.

# RÉVISION DES POUVOIRS DISCRÉTIONNAIRES

Certaines des décisions les plus importantes qui touchent les citoyens ne sont pas prises par des fonctionnaires mettant en œuvre une politique ou un programme, mais par des instances administratives et quasi judiciaires et des tribunaux qui ont reçu le pouvoir d'entendre la preuve et de rendre des décisions lors d'interjections d'appel de la part des membres du public. De tels organismes comprennent la Commission d'appel sur les accidents de travail, la Régie des services publics, la Commission de la location à usage d'habitation, la Commission d'appel pour l'indemnisation en cas d'accident de la route, la Commission de réglementation des taxis et la Commission d'appel des services sociaux.

Il existe une différence entre une plainte pour déterminer si un règlement ou une politique a été appliqué et une plainte au sujet de l'exercice du jugement par un organisme décisionnaire qui a reçu le pouvoir de décider à sa propre discrétion. La *Loi* traite de cette différence en imposant un test d'acceptabilité plus haut à l'Ombudsman lors de la révision de décisions discrétionnaires.

Lors de l'étude des plaintes portant sur les tribunaux administratifs et quasi judiciaires, l'Ombudsman doit d'abord déterminer si la décision, l'acte ou l'omission sur laquelle porte la plainte est **clairement erronée ou déraisonnable**. Si l'Ombudsman détermine que l'action **est** clairement erronée ou déraisonnable, l'enquête se poursuit. Si l'Ombudsman détermine que l'action **n'est pas** clairement erronée ou déraisonnable, elle mettra fin à l'enquête.

Le fait qu'un plaignant est en désaccord avec une décision d'une commission ou d'un tribunal n'est pas suffisant pour justifier une enquête de l'Ombudsman. La plainte doit alléguer **un** certain vice de procédure ou défaut dans les informations devant le tribunal.

Lors d'une requête pour faire enquête sur des plaintes concernant des décisions d'instances administratives, l'Ombudsman examinera d'abord le processus administratif qui a mené à l'audience du tribunal. L'enquête se limitera à effectuer les recherches nécessaires pour déterminer que les participants ont reçu un avis approprié ; qu'ils ont eu la possibilité de présenter leur cas, ou de présenter leur défense ; et que le tribunal a été impartial. Suivent certains exemples de la réponse de notre Bureau aux plaintes qui portent sur des décisions d'instances administratives.

Certains jugements d'instances administratives parlent d'eux-mêmes. Si nous pouvons déterminer du jugement que le tribunal a dûment avisé les parties et considéré toute la preuve pertinente présentée en cour avant de prononcer son jugement, il peut être inutile de contacter le tribunal. Dans un cas impliquant la Commission d'appel sur les accidents de travail, un travailleur était en désaccord avec le jugement de la Commission, mais ne prétendait pas avoir été traité injustement ou que la possibilité d'exposer son cas lui avait été refusée. Il a fourni à notre Bureau une copie des raisons du jugement, ainsi que l'ensemble des renseignements possédés par la Commission lorsqu'elle a rendu son jugement.

De la révision de ces informations, nous avons conclu qu'il avait été dûment avisé de l'audience et qu'il avait reçu la pleine possibilité d'exposer son point de vue pour appuyer son appel. Nous avons informé le plaignant que, basé sur les renseignements soumis et à la lumière de notre compétence limitée de réviser les décisions d'instances administratives, l'enquête était terminée.

Dans une autre plainte contre la Commission d'appel sur les accidents de travail, le plaignant a contesté le fait que la Commission avait attaché une pondération plus importante aux résultats du conseiller médical de la Commission (*WCB)* qu'à l'opinion de son propre spécialiste. Il s'inquiétait aussi que la Commission préférait l'opinion du conseiller de l'organisme à celle de son médecin habituel, qui, pensait-il, aurait une meilleure compréhension de son état et de ses antécédents médicaux qu'un conseiller qui ne l'avait examiné qu'une seule fois.

Au cours de l'enquête, nous avons appris que les conseillers médicaux fournissent fréquemment des opinions sur diverses affaires médicales basées sur la révision du dossier d'un travailleur. Lorsqu'un conseiller médical de la Commission examine un malade, il ou elle révisera, en profondeur, tous les renseignements dans le dossier avant l'examen. Quoiqu'un conseiller puisse n'examiner physiquement le malade qu'une fois, il ou elle aura l'avantage de la révision de tous les rapports médicaux avant d'exprimer une opinion.

Notre enquête a confirmé que le groupe d'experts de la Commission d'appel était au courant de la divergence du point de vue du plaignant et de celui des médecins de la Commission et les avait tous les deux pris en considération lors de la prise de décision. La décision du groupe d'expert était que la preuve, sur l'ensemble, privilégiait la position de la Commission.

Il était évident dans ce cas que quoique la Commission ait attaché une plus grande pondération à l'opinion du conseiller médical, elle avait révisé et considéré toutes les opinions.

L'appréciation de la preuve est clairement une affaire d'entière discrétion du tribunal. Nous avons informé le plaignant que nous étions convaincus qu'il avait eu la possibilité de présenter son cas, et que pour ces motifs nous étions incapables de conclure que la décision était clairement erronée ou déraisonnable.

Les instances administratives et quasi judiciaires ne sont pas prévues pour être des tribunaux de droit. Les règles formelles sur la preuve suivies par les tribunaux de droit sont souvent assouplies et les citoyens se représentent eux-mêmes. Tous ceux qui ont des exposés à faire, les requérants et les opposants doivent souvent traiter de questions juridiques et faire face à une preuve technique ou d'expertise. De nombreux citoyens investissent du temps et des efforts énormes dans la recherche et du processus d'audience et des questions précises qui seront soulevées à une audience. Les résultats peuvent être à l'avantage de celui qui expose et du tribunal. En même temps, les exposants peuvent développer des opinions fortes sur le bien-fondé de la preuve et sur les questions d'interprétation juridique.

Tel a été le cas lorsqu'un comité de la Ville de Winnipeg a tenu une audience pour considérer une dérogation de zonage permettant à un requérant de construire une volière pour pigeons. Un voisin du requérant s'est plaint à notre Bureau que le comité n'avait pas suivi la procédure correcte. Il a commencé par soulever la question préjudicielle à savoir s'il y avait quorum ou non. Un article dans les règlements en matière de procédure du comité d'appel établit combien de membres du comité sont nécessaires pour constituer un quorum. Il établit aussi les raisons pour lesquelles un membre peut être absent et que la réunion se poursuive. Le plaignant était en désaccord avec l'interprétation de cet article par le comité d'appel, alléguant qu'il signifiait quelque chose de différent.

Quoique deux membres du comité composé de trois personnes étaient présentes, le plaignant était d'avis que le comité n'aurait pas dû poursuivre parce que le membre absent ne l'était pas pour une des raisons citées dans le règlement. Nous avons toutefois noté qu'une disposition particulière du même règlement prévoit qu'un quorum est formé de la majorité des membres de tout comité. En fonction de cet article, nous avons soutenu la position de la Ville.

Le plaignant a aussi contesté l'interprétation que la Ville donnait au mot « établissement » dans son règlement de contrôle des pigeons. Ce règlement énonce à quelle distance de tout établissement un particulier peut construire une volière à pigeons. Basés sur notre propre révision de l'interprétation de la Ville, et le libellé exprès du règlement, nous avons encore une fois appuyé la position de la Ville. Une partie de la difficulté de la position du plaignant est qu'il avait trouvé un appui à son interprétation du mot « établissement » dans un autre règlement de la Ville, un règlement qui n'était pas pertinent à la question qui nous occupe, mais qui augmentait sa conviction qu'il avait raison.

Finalement, le plaignant était d'avis que le comité d'appel n'avait pas pris en considération les répercussions que la volière pourrait avoir sur sa santé. Le plaignant croyait qu'il avait fait une présentation puissante sur les dangers reliés aux maladies disséminées par aérosol qui peuvent être transmises par les pigeons. Toutefois, il y avait une opinion du médecin conseil en santé publique de l'Office régional de la santé de Winnipeg déclarant que la volière ne présentait pas de risque pour la santé pour quelconque résident de la zone. Le plaignant était en désaccord avec l'opinion de cet expert médical, basé sur des informations de son propre médecin et à la suite d'informations recueillies sur Internet. Après avoir confirmé que le comité d'appel avait pris en considération tous les renseignements présentés, nous avons informé le plaignant que, en dépit de la preuve appuyant sa position et sa forte croyance dans cette preuve, il n'y avait pas de base sur laquelle l'Ombudsman pouvait conclure que la décision du comité était clairement erronée ou déraisonnable.

Dans un autre cas, un plaignant alléguait que la Commission de la location à usage d'habitation avait omis de prendre en considération des éléments de preuve soumis en appui à sa position à une audience d'appel. La base de son assertion était que cette preuve n'était pas mentionnée dans la décision écrite de la Commission. Ceci est une question que notre Bureau a examinée par le passé. Le fait qu'une décision ne réponde pas particulièrement à un élément de preuve ou ne commente pas la preuve que le plaignant trouve importante, ne signifie pas que l'instance ne l'a pas prise en considération. Plutôt, l'instance n'a pas trouvé la preuve suffisamment persuasive pour former la base de sa décision.

Une décision du tribunal n'est pas obligée de refléter ou de commenter tous les éléments de preuve présentés. Il n'est pas inhabituel que des décision ne reflètent que, ou principalement, la preuve sur laquelle est basée la conclusion. Nous avons trouvé que le plaignant avait reçu pleine possibilité de présenter sa position et la preuve à l'appui. Nous l'avons informé que nous ne pouvions pas conclure que la décision était clairement erronée ou déraisonnable.

# CAS D'INTÉRÊT

**DÉSIGNATION DE LIEU SÛR**

Dans les rapports annuels antérieurs, notre Bureau a commenté la pratique provinciale de désigner le *Manitoba Youth Centre* comme un « lieu sûr » pour les jeunes en vertu de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*. Nous avons, de façon constante, pris la position que l'utilisation de la prison et des cellules des postes de police pour abriter des enfants qui ont besoin d'aide à la suite d'inquiétude pour le bien-être de l'enfant est inacceptable et que les établissements correctionnels ne sont pas adéquats comme lieux désignés de sécurité.

Semblait-il que la désignation du *Manitoba Youth Centre* comme lieu sûr était un dernier recours après la prise en considération attentive des options possibles. Néanmoins, notre position demeure que la désignation de tout établissement correctionnel comme lieu sûr pour les jeunes est inacceptable.

En 2004, nous avons informé le ministère que notre Bureau était d'avis que cette pratique contrevenait ou niait les droits individuels garantis en vertu des articles 7, 9 et 10 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, et était contraire aux dispositions de la *Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant* et *Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants*.

En 2005, la province a mis fin à cette pratique, basé sur les préoccupations soulevées par notre Bureau et sur l'avis de leur avocat-conseil.

Lors de l'avis aux agences de protection de l'enfance que la pratique devait cesser, les Services de protection des enfants notaient que « La préoccupation de l'Ombudsman est que l'utilisation d'établissements correctionnels enfreint... la Charte des droits et libertés, et... la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant. La Loi [la Loi sur les services à l'enfant et à la famille] ne contient pas de critères pour désigner des établissements correctionnels à titre de lieux sûrs et n'a pas n'ont plus de procédures pour placer un enfant ayant besoin de protection dans un tel établissement. De ce fait, elle ne fournit pas l'autorisation légale pour désigner un établissement correctionnel comme lieu sûr ».

Le gouvernement provincial doit être félicité d'avoir fait ce geste pour améliorer le traitement des enfants qui, sans en être responsables, se retrouvent en besoin de protection.

### Utilisation de la chaise de contention

Un détenu du Centre de détention de Winnipeg (CDW) a déposé une plainte à notre Bureau après avoir été retenu, nu, dans une chaise de contention pendant environ six heures. Notre enquête a révélé que le journal d'observation utilisé par les agents correctionnels pour confirmer les vérifications périodiques du bien-être du détenu en contention n'était pas complètement rempli. Comme suite à l'absence de documentation, il nous a été impossible de conclure que l'établissement correctionnel avait suivi sa propre politique. Alors que le CDW suggère que le détenu a été retenu pour cette période continue de temps, dû à son comportement de non-observance du règlement, le journal d'observation ne contient aucune description de comportement démontrant le besoin continu de la chaise de contention pour une période prolongée.

Le CDW a été informé de nos constatations et subséquemment nous a informés que la politique institutionnelle serait révisée et que le comportement de non-observance d'un détenu serait documenté dans le formulaire prescrit. De plus, l'utilisation à venir de la chaise de contention sera révisée par un comité de révision dans le but de promouvoir la conformité à la politique et de servir à titre de mesure de l'assurance de la qualité. Finalement, la formation sur l'utilisation de la chaise de contention continuera d'être offerte au personnel. Nous espérons que cette initiative puisse prévenir des cas où le personnel correctionnel ne se conforme pas aux exigences de la politique à l'avenir.

### Arrestation injustifiée

Une femme a déposé une plainte auprès de notre Bureau parce qu'elle avait été mise sous arrêt par un agent de la police municipale à la suite d'une plainte de son ex-conjoint, un agent dans le même corps policier.

Les faits générateurs de la mise en accusation n'étaient pas contestés. À la suite d'une séparation et d'une ordonnance définitive de consentement de la Cour du Banc de la Reine, l'ex-conjoint de la femme avait déposé de l'argent dans un compte tenu conjointement avec elle. Quelques temps après cet évènement, elle a transféré l'argent de ce compte à un compte à son propre nom. Lorsqu'il apprit la transaction, l'ex-conjoint de la plaignante a contacter son conseiller juridique qui a écrit à la femme lui indiquant qu'à moins que l'argent ne soit retourné au compte, il intenterait une action en justice. Pendant que les négociations entre les avocats se déroulaient quant à la source de l'argent et le droit de la femme à le posséder, son ex-conjoint a déposé une plainte au service de police pour lequel il travaillait, alléguant un vol.

Lorsqu'elle prit connaissance de la plainte, l'avocat de la femme a informé l'enquêteur que le retrait de l'argent ne pouvait être un vol puisqu'il avait été retiré d'un compte conjoint. L'enquêteur était toutefois d'avis qu'une mise en accusation était justifiée par ce que l'Ordonnance définitive de consentement stipulait que tous les avoirs en possession d'une des deux parties soient libres de réclamation de la part de l'autre.

Notre enquête a révélé que l'ex-conjoint n'était pas en possession de l'argent lorsque la femme l'a pris. Une preuve non contestée démontre qu'après que la séparation a été finale, l'ex-conjoint l'a déposé dans un compte conjoint duquel la femme était autorisée à faire des retraits sans son consentement. Il n'y avait aucun vol, donc aucun fondement pour une mise en accusation pour vol. En dernier ressort, le procureur de la Couronne a arrêté les procédures d'accusation pour vol.

La femme se sentait particulièrement lésée par le fait que l'agent de police l'avait soumis à la dactyloscopie et photographiée, ce qu'elle trouvait inutile et humiliant. Aussi, le jour de l'arrestation de la femme, son conseiller juridique a informé l'agent procédant à l'arrestation que, comme résultat des négociations, l'argent serait retourné au compte. Néanmoins, même après avoir appris ceci, l'agent a mis la femme en état d'arrestation à son milieu de travail. L'agent procédant à l'arrestation, un sergent chevronné, n'a pas discuté du cas avec le procureur de la Couronne avant de déposer des accusations, il n'a pas non plus consulté tout autre officier haut gradé au sein du service de police. Ceci semblait imprudent dans les circonstances.

Après avoir été informé des résultats de notre enquête, le Chef de police était d'accord que la femme n'aurait pas dû être mise en accusation et lui a présenté ses excuses par écrit. À la lumière des excuses écrites, nous considérons que l'affaire a été résolue avec succès.

### APPLICATION DE LA LOI PROVINCIALE

Deux longues enquêtes qui se sont terminées en 2005 illustrent la difficulté que peuvent rencontrer les gens lorsqu'ils tentent de faire appliquer les lois provinciales, et les conséquences importantes qui peuvent résulter du défaut du gouvernement d'appliquer ses propres lois.

Dans un cas dont nous avons fait rapport antérieurement, Conservation Manitoba s'est abstenu de prendre les mesures voulues en réponse à des plaintes de drainage non autorisé. Les plaignants étaient d'avis que le gouvernement provincial connaissait la présence du drainage et à deux occasions avait soit fermé les yeux, soit participé dans des projets qui endommageaient leur propriété. Les plaignants ont présenté leurs inquiétudes à Conservation Manitoba en 1997 et à notre Bureau à la fin de 1999.

En 2003, le ministère (maintenant l'Intendance de la gestion des ressources hydriques du Manitoba) a accepté la recommandation de l'Ombudsman d'indemniser les plaignants, et à la fin de 2005, les parties négociaient activement le montant de cette indemnisation.

En 1997, les plaignants s'attendaient à ce qu'il y ait une enquête rapide par les autorités, suivie par l'intervention appropriée afin de prévenir les dommages secondaires et les ordonnances de mesures correctrices. Ceci n'était pas une attente déraisonnable. Toutefois, le ministère n'a pas fait enquête adéquatement sur les préoccupations des plaignants et n'a pas non plus fait d'actions coercitives d'une manière prompte et appropriée. Le résultat en est que le gouvernement du Manitoba négocie maintenant des conditions de rémunération basé en grande partie sur son défaut de répondre adéquatement à une demande pour la mise à exécution et l'exercice de son autorisation légale que lui confère la *Loi sur les droits d'utilisation de l'eau.*

Il est déplorable que le ministère n'ait pas contraint les personnes premièrement responsables de l'inondation illégale des terres des plaignants de cesser l'inondation ou d'entreprendre l'ouvrage de redressement. Cette omission a résulté en des dommages supplémentaires et exigé une recommandation de l'Ombudsman pour indemnisation, paiement qui est maintenant devenu la responsabilité de tous les Manitobains.

Un deuxième cas de Conservation Manitoba porte sur une plainte déposée par un voisin au sujet d'un autre propriétaire de chalet qui ajoutait des constructions à une propriété privée dans un parc provincial, sans avoir l'autorisation nécessaire ni suivre les règles sur comment et où les propriétaires de chalet ont la permission de construire. Les bâtiments proposés nuisaient à la capacité du voisin de profiter de sa propre propriété.

En mai 2001, Conservation a demandé au propriétaire d'arrêter volontairement la construction. Le propriétaire a refusé, et après que tous les appels disponibles eurent été épuisés, Conservation a émis une Ordonnance en février 2002, en vertu de la *Loi sur les parcs provinciaux,* pour l'enlèvement de la construction non autorisée qui perturbait la propriété du voisin. Une visite du site par un représentant de Conservation Manitoba en novembre 2002 a démontré que même si le propriétaire avait pris des mesures correctrices, il n'y avait pas complète conformité à l'ordonnance. La visite a aussi révélé qu'il y avait eu de nouvelles constructions non autorisées.

Conservation a écrit au propriétaire déclarant qu'il devait y avoir complète conformité à l'ordonnance avant le 31 décembre 2002 et que le défaut de se conformer résulterait en ce que le personnel de l'agence ferait les travaux nécessaires aux frais du propriétaire. De janvier 2003 jusqu'à juin 2004, le ministère a déployé des efforts pour résoudre cette affaire par le biais de son conseiller juridique. Toutefois, ce n'est qu'en janvier 2005 que Conservation a confirmé que le propriétaire s'était finalement conformé à l'ordonnance de février 2002.

La construction non autorisée que Conservation a découvert en novembre 2002 est toujours là. En juillet 2005, Conservation a émis une ordonnance exigeant son enlèvement. Le propriétaire ne s'est pas conformé à cette deuxième ordonnance et le personnel de Conservation a dû entreprendre les travaux nécessaires (enlèvement d'une terrasse en bois et de hangars), en septembre 2005.

Conservation a déclaré que parmi les facteurs contributifs à « ...ce qui peut être perçu comme une période de temps extraordinaire pour les actions coercitives exigées... » étaient :

- L'anticipation de l'observance volontaire ;
- Les décisions de fournir toutes les possibilités et des délais plus que raisonnables pour l'observance volontaire ;
- Le roulement de personnel menant à la perte de connaissance historique et au délai ;
- L'implication du conseiller juridique ;
- La diligence raisonnable supplémentaire exigée par le personnel lors de traitement d'affaire de nature de la propriété privée.

Il a fallu quatre ans et demi pour arriver à l'exécution, dans ce cas. Alors qu'il serait inapproprié, en rétrospective, d'offrir des commentaires critiques sur les facteurs qui ont guidés l'approche du ministère, il est approprié de s'attendre à ce que de telles affaires soient gérées plus efficacement et dans les meilleurs délais à l'avenir.

Ces deux cas démontrent l'importance d'avoir des dispositions claires et exécutoires pour traiter les infractions à la loi, et un ministère disposé à les utiliser. Il est essentiel que la Province prenne au sérieux les infractions aux lois provinciales et, par surcroît, ait les moyens, le personnel et la volonté de faire ce qui est nécessaire pour en assurer l'observance. La réponse de la Province dans ces deux cas était inadéquate : les résultats ont été frustrants pour les plaignants et coûteux pour les Manitobains.

# SENSIBILISATION DU PUBLIC

Lors de l'enquête de plaintes particulières, notre Bureau identifie fréquemment des informations qui, nous croyons, devraient être portées à l'attention du public. Même si ces informations peuvent déjà être accessibles par le biais d'un ministère ou d'une agence, ou distribuées par ces derniers, la mise en évidence de ces informations ne peut qu'améliorer la compréhension du public. En 2005, des informations d'intérêt général ont surgi dans plusieurs dossiers concernant l'Assurance publique du Manitoba (APM). Chaque année APM fournit de l'assurance-automobile à des centaines de milliers de Manitobains.

### OBLIGATION DE DIVULGUER LES INFORMATIONS

Dans deux dossiers, APM a refusé les réclamations des clients, déclarant qu'ils n'avaient pas droit à la couverture parce qu'ils n'étaient pas résidents du Manitoba au moment de l'achat de l'assurance. Il n'y a pas eu contestation du fait qu'au moment des accidents, les particuliers n'étaient pas résidents du Manitoba. La question à l'étude était : jusqu'à quel point APM était-elle responsable des actions de ses agents. Dans les deux cas, il ressort que les agents d'Autopac savaient, ou auraient dû savoir, que les particuliers n'étaient pas admissibles à l'achat d'assurance-automobile de APM.

Dans un cas, APM reconnaît que « les actions des courtiers étaient loin à l'extérieur de la pratique acceptée et en deçà de l'accord d'exploitation en place entre les courtiers et l'Assurance publique du Manitoba. Il existe une preuve suffisante que le courtier savait, ou aurait dû savoir, que [le plaignant] n'était pas un résident du Manitoba et avait tout de même choisi de renouveler son immatriculation et son assurance. À ce titre, l'Assurance publique du Manitoba n'est pas liée par les actions du courtier. »

Dans le second cas, la documentation de APM indique qu'elle était au courant que « le courtier a clairement négligé de suivre les procédures établies. Il est aussi clair que les informations fournies au courtier auraient dû résulter en une enquête plus approfondie afin de déterminer si la police devait être vendue ou non. »

Dans les deux cas, APM a reconnu que si ses agents avaient été plus prudents et avaient examiné de plus près les informations fournies, les circonstances actuelles de résidence des demandeurs auraient pu surgir lorsqu'ils ont fait leurs demandes d'immatriculation et d'assurance plutôt que lorsque leurs réclamations ont été rapportées et enquêtées. APM fait toutefois fait valoir que toutes lacunes de la part de ses agents ne changent pas le fait que les plaignants n'étaient pas des résidents du Manitoba et n'étaient pas admissibles à l'immatriculation au Manitoba.

APM a aussi noté que et le programme Autopac et les procédures d'immatriculation de véhicules du Manitoba attribuent au demandeur la responsabilité de dire la vérité. La Société s'attend à ce que les demandeurs soient francs et honnêtes lorsqu'ils fournissent des renseignements. Dans les deux cas, il y avait des opinions divergentes quant à savoir si les plaignants avaient été suffisamment francs ou s'ils avaient intentionnellement induit l'agent en erreur de façon à obtenir une couverture.

Même si l'Ombudsman n'était pas nécessairement d'accord avec l'évaluation des intentions des plaignants par APM, la preuve démontrait bien que ni les agents ni les plaignants ne s'étaient acquittés de leurs obligations. Il y a du bien-fondé à la position d'APM que toutes erreurs de ses agents devraient être renvoyées aux assureurs de l'agent, et non à APM, puisque tous les agents doivent avoir une assurance contre les erreurs ou omissions. Pour ce qui est des plaignants, APM soutient que leur défaut de faire une divulgation complète les rend inadmissibles à une couverture.

Ces cas démontrent deux points essentiels pour les particuliers qui veulent maintenir leur couverture lorsqu'ils sont à l'extérieur de la province. Premièrement, il est essentiel que les demandeurs fournissent des informations complètes et exactes à APM. Deuxièmement, le fait qu'un agent autorisé d'APM ait émis une police ne veut pas nécessairement dire que APM fournira une couverture en cas d'accident.

### Accusations à l'extérieur de la province

Un conducteur du Manitoba a été accusé dans une autre province d'infraction au *Code de la route* de cette province. Pour un certain nombre de raisons, y compris le fait que l'infraction ne résultait qu'en une amende légère dans cette province, le conducteur n'a pas contesté la condamnation. Toutefois, lorsque la condamnation a été enregistrée au Manitoba, elle a résulté en un nombre important de points d'inaptitude sur son permis de conduire et une augmentation de ses droits d'immatriculation. À ce point, il était trop tard pour interjeter appel de la condamnation. Le conducteur a contacté notre Bureau comme suite à une frustration croissante devant ses efforts pour obtenir soit un allègement, soit une explication satisfaisante de qui que ce soit, au Manitoba.

Le point central de la plainte était que la condamnation résultait en un nombre supérieur significatif de points au Manitoba, qu'il ne l'aurait été dans la province qui l'avait condamné. Le conducteur trouvait ceci injuste. Nous avons tenu plusieurs discussions avec l'Assurance publique du Manitoba et avons aussi fait notre propre recherche sur l'autorité d'importer les condamnations d'autres régions de compétence.

Les lois sur le Code de la route ne sont pas les mêmes dans chaque province. Lors de l'importation d'une condamnation, le Registraire doit identifier un article équivalent du *Code de la route* du Manitoba. Le nombre de points d'inaptitude fixé est basé sur l'article équivalent. Dans ce cas, nous avons révisé les deux dispositions statutaires pertinentes des différents codes de la route provinciaux et déterminé que l'article utilisé pour assigner les points d'inaptitude au Manitoba était, en fait, très similaire au second article en vertu duquel le particulier avait été condamné dans l'autre province. La différence émanait du fait que le Manitoba choisit d'imposer un nombre de points d'inaptitude beaucoup plus important pour une telle condamnation.

Même si le plaignant était d'avis que la peine était trop sévère, nous avons compris que ceci était un choix clair de politique publique fait par notre gouvernement et prescrit dans le règlement. Le conducteur n'avait pas été traité différemment d'aucun autre automobiliste dans des circonstances similaires, et le règlement n'avait pas non plus été appliqué d'une manière inappropriée. Nous avons fourni l'explication de l'autorité pour l'importation de condamnation d'autres régions et l'assignation de points d'inaptitude basée sur ces condamnations au

conducteur. Nous lui avons fait rapport de nos conclusions et de notre analyse et l'avons informé que l'Ombudsman ne ferait pas de recommandation en ce qui a trait à sa plainte.

### NORME DE PREUVE

Un conducteur ayant causé un accident impliquant deux véhicules à une intersection a fait l'objet d'une inculpation de Désobéissance à un dispositif de signalisation et de Conduite imprudente en vertu du *Code de la route.* L'Assurance publique du Manitoba a déterminé que le conducteur était pleinement responsable de l'accident, basé sur la déclaration d'un témoin que le plaignant « brûlait un feu rouge ». Le conducteur a interjeté appel de l'évaluation de responsabilité devant un arbitre, mais a été débouté.

Le conducteur a contesté les mises en accusation en vertu du *Code de la route* et les procédures ont été suspendues. À la lumière de la suspension des procédures, le conducteur a demandé un second arbitrage. Il a fourni, comme informations complémentaires, la transcription officielle de la preuve présentée à l'audience du tribunal qui a résulté en la suspension des procédures. Encore une fois, l'arbitre a confirmé la détermination de la responsabilité par l'APM. À ce point, le conducteur a déposé une plainte à notre Bureau.

En réponse à notre demande de renseignements, l'Assurance publique du Manitoba a expliqué que la norme de la preuve utilisée par les tribunaux en ce qui a trait aux condamnations en vertu du *Code de la route* est « au-delà d'un doute raisonnable », la norme pour les affaires criminelles. La norme utilisée pour déterminer la responsabilité est une « prépondérance des probabilités », la norme civile de preuve. La position de l'APM était que suite à ces différentes normes de preuve, une suspension des procédures ou une détermination que quelqu'un n'est pas coupable d'une accusation en vertu du *Code de la route* ne signifie pas que la personne ne sera pas tenue responsable de l'accident.

Dans ce cas, il y avait suffisamment de preuve pour que l'APM conclut raisonnablement que, sur la prépondérance des probabilités, le plaignant était responsable de l'accident. Notre Bureau a refusé de faire une recommandation en ce qui a trait à cette plainte.

# QUESTIONS ÉMERGENTES

### DRAINAGE NON AUTORISÉ

Les questions de drainage non autorisé demeurent une préoccupation importante dans l'ouest du Manitoba. Des enquêtes récentes confirment que la réponse provinciale à ces préoccupations n'a pas toujours été adéquate. À la suite des demandes du public pour une meilleure exécution de la loi, le ministère a annoncé qu'il modifierait la législation afin de renforcer les pouvoirs d'exécution en 2006.

Dans un projet pilote dans l'ouest du Manitoba, la province a transféré une grande partie de la responsabilité du drainage à un district de conservation. Ce projet a bien fonctionné pour la délivrance de permis, parce que le district de conservation a pu rencontrer toutes les parties concernées et prendre en compte les connaissances locales lors de la considération des demandes de drainage. Il s'est effondré lorsque l'exécution de la loi s'est révélée nécessaire et ni le district de conservation, ni la province n'a pu affecter le personnel suffisant pour mener à bien les mesures d'exécution.

En 2005, de nombreux districts de conservation ont commencé à développer les Plans d'aménagement des bassins versants qui seront exigés par la *Loi sur la protection des eaux*. Certains districts ont identifié l'exécution de la loi contre les drainages non autorisés comme priorité, mais ont jugé que ceci demeure de la compétence provinciale.

En décembre 2005, le ministre de la Gestion des ressources hydriques a annoncé des modifications à la *Loi sur les droits d'utilisation de l'eau* afin d'augmenter les pouvoirs d'exécution existants pour traiter du drainage non autorisé, y compris l'augmentation des amendes pour infraction à la *Loi*.

La justesse des modifications proposées et la portée sur laquelle la Gestion des ressources hydriques peut coordonner ses efforts à ceux des districts de conservation sont une question émergente que nous surveillerons en 2006.

## AMÉNAGEMENT MUNICIPAL

Certaines plaintes sur lesquelles nous avons fait enquête en 2005 soulèvent des questions au sujet de la relation entre les gouvernements municipaux et les districts d'aménagement.

Les conseils municipaux partagent du personnel avec les districts d'aménagement et se fient à eux pour l'appui technique et l'expertise. Dans un cas, les citoyens, préoccupés par la proposition d'une porcherie à proximité immédiate, ont déposé une plainte auprès de notre Bureau alléguant qu'on leur avait refusé la possibilité de participer à une audience municipale parce qu'un avis inadéquat avait été donné par le district d'aménagement. Dans le même cas, il existait une indication claire de conflit d'intérêts lorsqu'un conseiller municipal a voté sur une affaire dont il aurait dû s'excuser.

Dans le second cas, un maire et un conseiller se sont engagés dans une activité d'inspection et d'exécution qui aurait dû être laissée au personnel du district d'aménagement dont les décisions d'exécution peuvent faire l'objet d'appels au conseil municipal dont font partie le maire et le conseiller.

Ces cas indiquent qu'il existe un besoin d'une meilleure compréhension des diverses responsabilités des districts d'aménagement et des conseils municipaux lors du traitement d'affaires dans lesquelles ils sont tous deux impliqués, mais ont clairement des fonctions distinctes. Dans les deux cas, le personnel municipal et celui du district d'aménagement avaient accès au personnel d'aménagement provincial des Affaires intergouvernementales du Manitoba. Il est essentiel que ces trois paliers de gouvernement soient clairs sur le rôle et la fonction de chacun, et coordonnent mieux leurs activités.

Les modifications de la *Loi sur l'aménagement du territoire* sont entrées en vigueur le 1er janvier 2006. Certains des changements proposés devraient améliorer le processus d'aménagement, mais des améliorations dans l'équité des procédures et l'efficacité administrative peuvent dépendre plus des efforts provinciaux pour coordonner les activités et informer les participants municipaux, que sur les modifications de la loi elle-même.

# RÉSUMÉ DES STATISTIQUES 2005

Le texte précédent est une description du rôle et de la fonction de l'Ombudsman, ainsi que l'exposition de certains sommaires de cas et d'autres informations et questions d'intérêt, illustrant le travail que nous exécutons.

Le tableau de statistiques qui suit offre une vue d'ensemble du travail effectué par notre Bureau en 2005, en termes de dossiers ouverts et de la disposition des dossiers fermés.

Les contacts avec notre Bureau ont été comme suit :

| | |
|---|---|
| Report de dossiers à 2005 | 303 |
| Nouveaux cas en 2005 | 718 |
| Total des cas en 2005 | 1021 |
| Total des dossiers fermés en 2005 | 774 |
| En instance le 31 décembre 2005 | 247 |

Des 774 dossiers fermés en 2005

20 % ont été résolus ;

5 % ont été partiellement résolus ;

5 % fermés après apport d'aide ;

27 % fermés après apport d'informations ;

28 % non appuyés ;

13 % ont été abandonnés soit par l'Ombudsman (5 %), soit par le client (8 %) ;

2 % ont été refusés.

## DOSSIERS OUVERTS EN 2005 ET DISPOSITION DES DOSSIERS FERMÉS

| Ministère ou Catégorie | Report en 2005 | Nouveaux cas en 2005 | Total des cas en 2005 | En instance le 31 décembre 2005 | Apport d'aide | Refus | Annulation (Client) | Annulation (Omb.) | Apport d'info | Non appuyés | Résolution partielle | Résolution | Recomm. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL** | **185** | **498** | **683** | **178** | | | | | | | | | |
| **Affaires autochtones et du Nord** | **-** | **3** | **3** | **3** | | | | | | | | | |
| Général | - | 2 | 2 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle** | **1** | **5** | **6** | **3** | | | | | | | | | |
| Général | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Agriculture, De l'alimentation et Initiatives rurales** | **5** | **4** | **9** | **3** | | | | | | | | | |
| Général | 4 | - | 4 | - | - | - | 1 | - | - | 3 | - | - | - |
| Corp. Assurance-récolte du Manitoba | 1 | 4 | 5 | 3 | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - |
| **Commission de la fonction publique** | **1** | **2** | **3** | **1** | **-** | **-** | **-** | **-** | **1** | **1** | **-** | **-** | **-** |
| **Conservation** | **27** | **21** | **48** | **25** | | | | | | | | | - |
| Général | 21 | 11 | 32 | 17 | - | 1 | 1 | - | 4 | 5 | 1 | 3 | - |
| Gestion des ressources hydriques | 6 | 10 | 16 | 8 | - | 1 | - | - | 4 | 3 | - | - | - |
| **Culture, Patrimoine et Tourisme** | **2** | **2** | **4** | **2** | **-** | **-** | **1** | **-** | **-** | **-** | **-** | **1** | **-** |
| **Éducation, Citoyenneté et Jeunesse** | **4** | **5** | **9** | **2** | | | | | | | | | |
| Général | 2 | 4 | 6 | 1 | - | - | 1 | 1 | - | 1 | - | 2 | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | 2 | 1 | 3 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - |
| **Services à la famille et Logement** | **27** | **92** | **119** | **29** | | | | | | | | | |
| Général | 1 | 6 | 7 | 3 | - | - | - | - | 2 | 1 | - | 1 | - |
| Services à l'enfant et la famille | 13 | 21 | 34 | 8 | 2 | - | 5 | 2 | 10 | 3 | 3 | 1 | - |
| Emploi et Aide financière | 5 | 42 | 47 | 9 | - | - | 5 | 2 | 9 | 12 | 2 | 8 | - |
| Bureau du logement du Manitoba | 3 | 17 | 20 | 4 | - | - | 1 | - | 5 | 4 | 1 | 5 | - |
| Comité consult. des services sociaux | - | 5 | 5 | 1 | - | - | - | - | 1 | 2 | - | 1 | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | 5 | 1 | 6 | 4 | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - |
| **Finances** | **11** | **32** | **43** | **9** | | | | | | | | | |
| Général | 2 | 6 | 8 | 1 | - | - | - | 2 | 3 | 1 | - | 1 | - |
| Com. d'appel pour l'indemnisation en Cas d'accidents de la route. | 2 | 5 | 7 | 2 | 1 | - | - | - | 1 | 3 | - | - | - |
| Direction de la location à usage d'habitation | 4 | 15 | 19 | 5 | - | - | - | - | 10 | 4 | - | - | - |
| Com. de la location à usage d'habitation | 2 | 5 | 7 | - | - | 2 | - | - | 3 | 2 | - | - | - |
| Com. des valeurs mobilières | 1 | 1 | 2 | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - |
| **Santé** | **20** | **51** | **71** | **22** | | | | | | | | | |
| Général | 8 | 13 | 21 | 5 | - | - | 2 | - | 6 | 4 | 2 | 2 | - |
| Santé mentale | 5 | 23 | 28 | 2 | - | - | 5 | 1 | 6 | 12 | - | 2 | - |
| Offices régionaux de la santé | 2 | 11 | 13 | 3 | 2 | - | - | - | 3 | 2 | 2 | 1 | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | 5 | 4 | 9 | 5 | 1 | - | - | - | - | - | - | 3 | - |

## Dossiers ouverts en 2005 et Disposition des dossiers fermés

| Ministère ou Catégorie | Report en 2005 | Nouveaux cas en 2005 | Total des cas en 2005 | En instance le 31 décembre 2005 | Apport d'aide | Refus | Annulation (Client) | Annulation (Omb.) | Apport d'info | Non appuyés | Résolution partielle | Résolution | Recomm. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL | 185 | 498 | 683 | 178 | | | | | | | | | |
| **Affaires autochtones et du Nord** | **-** | **3** | **3** | **3** | | | | | | | | | |
| Général | - | 2 | 2 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle** | **1** | **5** | **6** | **3** | | | | | | | | | |
| Général | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Agriculture, De l'alimentation et Initiatives rurales** | **5** | **4** | **9** | **3** | | | | | | | | | |
| Général | 4 | - | 4 | - | - | - | 1 | - | - | 3 | - | - | - |
| Corp. Assurance-récolte du Manitoba | 1 | 4 | 5 | 3 | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | - |
| **Commission de la fonction publique** | **1** | **2** | **3** | **1** | **-** | **-** | **-** | **-** | **1** | **1** | **-** | **-** | **-** |
| **Conservation** | **27** | **21** | **48** | **25** | | | | | | | | | - |
| Général | 21 | 11 | 32 | 17 | - | 1 | 1 | - | 4 | 5 | 1 | 3 | - |
| Gestion des ressources hydriques | 6 | 10 | 16 | 8 | - | 1 | - | - | 4 | 3 | - | - | - |
| **Culture, Patrimoine et Tourisme** | **2** | **2** | **4** | **2** | **-** | **-** | **1** | **-** | **-** | **-** | **-** | **1** | **-** |
| **Éducation, Citoyenneté et Jeunesse** | **4** | **5** | **9** | **2** | | | | | | | | | |
| Général | 2 | 4 | 6 | 1 | - | - | 1 | 1 | - | 1 | - | 2 | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | 2 | 1 | 3 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - |
| **Services à la famille et Logement** | **27** | **92** | **119** | **29** | | | | | | | | | |
| Général | 1 | 6 | 7 | 3 | - | - | - | - | 2 | 1 | - | 1 | - |
| Services à l'enfant et la famille | 13 | 21 | 34 | 8 | 2 | - | 5 | 2 | 10 | 3 | 3 | 1 | - |
| Emploi et Aide financière | 5 | 42 | 47 | 9 | - | - | 5 | 2 | 9 | 12 | 2 | 8 | - |
| Bureau du logement du Manitoba | 3 | 17 | 20 | 4 | - | - | 1 | - | 5 | 4 | 1 | 5 | - |
| Comité consult. des services sociaux | - | 5 | 5 | 1 | - | - | - | - | 1 | 2 | - | 1 | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | 5 | 1 | 6 | 4 | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | - |
| **Finances** | **11** | **32** | **43** | **9** | | | | | | | | | |
| Général | 2 | 6 | 8 | 1 | - | - | - | 2 | 3 | 1 | - | 1 | - |
| Com. d'appel pour l'indemnisation en Cas d'accidents de la route | 2 | 5 | 7 | 2 | 1 | - | - | - | 1 | 3 | - | - | - |
| Direction de la location à usage d'habitation | 4 | 15 | 19 | 5 | - | - | - | - | 10 | 4 | - | - | - |
| Com. de la location à usage d'habitation | 2 | 5 | 7 | - | - | 2 | - | - | 3 | 2 | - | - | - |
| Com. des valeurs mobilières | 1 | 1 | 2 | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - |
| **Santé** | **20** | **51** | **71** | **22** | | | | | | | | | |
| Général | 8 | 13 | 21 | 5 | - | - | 2 | - | 6 | 4 | 2 | 2 | - |
| Santé mentale | 5 | 23 | 28 | 2 | - | - | 5 | 1 | 6 | 12 | - | 2 | - |
| Offices régionaux de la santé | 2 | 11 | 13 | 3 | 2 | - | - | - | 3 | 2 | 2 | 1 | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | 5 | 4 | 9 | 5 | 1 | - | - | - | - | - | - | 3 | - |

| Ministère ou Catégorie | Report en 2005 | Nouveaux cas en 2005 | Total des cas en 2005 | En instance le 31 décembre 2005 | Apport d'aide | Refus | Annulation (Client) | Annulation (Omb.) | Apport d'info | Non appuyés | Résolution partielle | Résolution | Recomm. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Affaires intergouvernementales et Commerce** | **2** | **2** | **4** | **2** | | | | | | | | | |
| Général | 1 | 2 | 3 | 1 | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | 1 | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Justice** | **72** | **260** | **332** | **75** | | | | | | | | | |
| Général | 6 | 14 | 20 | 9 | - | - | 2 | 1 | 5 | 1 | - | 2 | - |
| *Agassiz Youth Centre* | - | 3 | 3 | - | 1 | - | 1 | - | - | 1 | - | - | - |
| Centre correctionnel de Brandon | 2 | 51 | 53 | 13 | - | - | 2 | 1 | 9 | 21 | 1 | 6 | - |
| Centre correctionnel de Dauphin | - | 2 | 2 | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - |
| Centre correctionnel de Headingley | 11 | 46 | 57 | 8 | 2 | - | 3 | - | 6 | 11 | 1 | 26 | - |
| Centre correctionnel de Milner | 2 | 11 | 13 | - | - | - | 1 | - | - | 2 | 2 | 8 | - |
| Centre correctionnel de Le Pas | - | 9 | 9 | 4 | - | - | - | - | - | 2 | - | 3 | - |
| Centre correctionnel de Portage | 1 | 15 | 16 | 3 | - | - | - | - | 2 | 8 | 1 | 2 | - |
| Centre de détention provisoire de Winnipeg | 7 | 41 | 48 | 3 | 1 | - | 11 | - | 10 | 8 | 2 | 13 | - |
| Exécution des ordonnances alimentaires | 9 | 15 | 24 | 7 | 1 | - | 3 | - | 3 | 6 | 2 | 2 | - |
| Commission des droits de la personne | 3 | 10 | 13 | 4 | - | - | 1 | 2 | 2 | 3 | - | 1 | - |
| Aide juridique du Manitoba | - | 5 | 5 | - | 1 | - | - | 1 | 1 | 2 | - | - | - |
| Curateur public | 11 | 19 | 30 | 3 | - | - | 4 | 3 | 4 | 5 | 8 | 3 | - |
| Centre Jeunesse Manitoba | - | 6 | 6 | 4 | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | 20 | 13 | 33 | 17 | 1 | - | - | 1 | 1 | 1 | - | 12 | - |
| **Travail et Immigration** | **6** | **8** | **14** | **3** | | | | | | | | | |
| Général | 1 | 4 | 5 | 2 | - | - | - | - | - | 1 | - | 2 | - |
| Comm. du travail du Manitoba | 3 | 3 | 6 | - | - | - | - | - | 3 | 3 | - | - | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | 2 | 1 | 3 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - |
| **Assemblée législative** | **-** | **1** | **1** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **1** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| **Transport et Services gouvernementaux** | **7** | **10** | **17** | **6** | | | | | | | | | |
| Général | 7 | 9 | 16 | 5 | 1 | - | 1 | - | 4 | 4 | 1 | - | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| COMMISSIONS ET SOCIÉTÉS | 64 | 109 | 173 | 37 | | | | | | | | | |
| **Comm. des accidents du travail** | **9** | **14** | **23** | **7** | **1** | **-** | **2** | **2** | **7** | **2** | **-** | **2** | **-** |
| **Tribunal d'appel de la CAT** | **2** | **15** | **17** | **5** | **1** | **-** | **-** | **-** | **4** | **7** | **-** | **-** | **-** |
| **Sociétés et extra ministériels** | **53** | **80** | **133** | **25** | | | | | | | | | |
| Général | 1 | 3 | 4 | - | - | - | - | - | - | 2 | - | 2 | - |
| Manitoba Hydro | 9 | 6 | 15 | 1 | 6 | - | 1 | 1 | 1 | 3 | - | 2 | - |
| Société des loteries du Manitoba | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| Assurance publique du Manitoba | 42 | 71 | 113 | | | | | | | | | | |
| Général | 39 | 67 | 106 | 23 | 4 | 2 | 3 | 11 | 24 | 24 | 4 | 9 | 2 |
| Permis de conduire et Immatriculation | 3 | 4 | 7 | 1 | - | - | - | 1 | 1 | 4 | - | - | - |

| Department or Category | Report en 2005 | Nouveaux cas en 2005 | Total des cas en 2005 | En instance le 31 décembre 2005 | Apport d'aide | Refus | Annulation (Client) | Annulation (Omb.) | Apport d'info | Non appuyés | Résolution partielle | Résolution | Recomm. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| MUNICIPALITÉS | 53 | 75 | 128 | 30 | | | | | | | | | |
| **Ville de Winnipeg** | **27** | **26** | **53** | **12** | | | | | | | | | |
| Général | 1 | 2 | 3 | 2 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| Services communautaires | 2 | 2 | 4 | - | - | - | - | - | 1 | 2 | - | 1 | - |
| Financement des entreprises | 6 | 5 | 11 | 3 | 2 | - | - | - | 1 | 2 | - | 3 | - |
| Le Conseil d'administration du programme d'avantages sociaux des fonctionnaires de Wpg | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Service Incendies et ambulancier | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| Aménagement, Propriété et Développement. | 7 | 7 | 14 | 2 | - | - | - | - | 6 | 6 | - | - | - |
| Évaluation foncière | 1 | 2 | 3 | - | - | - | - | 1 | 2 | - | - | - | - |
| Travaux publics | 1 | 1 | 2 | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Eaux et égouts | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - |
| Service de police de Winnipeg | 3 | 1 | 4 | - | 1 | - | - | - | 2 | - | - | 1 | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | 4 | 2 | 6 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | 3 | - |
| **Autres municipalités** | **26** | **49** | **75** | **18** | **4** | **3** | **3** | **5** | **11** | **15** | **1** | **14** | **-** |
| HORS COMPÉTENCE | 1 | 36 | 37 | 2 | | | | | | | | | |
| Agences et ministères fédéraux | - | 8 | 8 | 2 | - | - | 1 | - | 5 | - | - | - | - |
| Affaires privées | 1 | 27 | 28 | - | 1 | 4 | - | - | 21 | 1 | - | 1 | - |
| Revenu Canada | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE CAS | 303 | 718 | 1021 | 247 | 37 | 14 | 62 | 40 | 212 | 215 | 36 | 156 | 2 |

Le 31 décembre 2004, il y avait 303 en instance :

- 215 cas reportés de 2004 à 2005
- 52 commencés en 2003
- 18 commencés en 2002
- 7 commencés en 2001
- 9 commencés en 2000
- 2 commencés en

Nous avons fermé 245 dossiers ou 81 % au cours de l'année 2005.
Le 31 décembre 2005, il y avait 58 cas en instance :

- 32 commencés en 2004
- 11 commencés en 2003
- 5 commencés en 2002
- 5 commencés en 2001
- 4 commencés en 2000
- 1 commencé en 1999

Les catégories utilisées dans ce tableau sont expliquées dans les pages suivantes.

| Ministère ou Catégorie | Report en 2005 | Nouveaux cas en 2005 | Total des cas en 2005 | En instance le 31 décembre 2005 | Apport d'aide | Refus | Annulation (Client) | Annulation (Omb.) | Apport d'info | Non appuyés | Résolution partielle | Résolution | Recomm. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Affaires intergouvernementales et Commerce** | **2** | **2** | **4** | **2** | | | | | | | | | |
| Général | 1 | 2 | 3 | 1 | - | - | - | 1 | 1 | - | - | - | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | 1 | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Justice** | **72** | **260** | **332** | **75** | | | | | | | | | |
| Général | 6 | 14 | 20 | 9 | - | - | 2 | 1 | 5 | 1 | - | 2 | - |
| *Agassiz Youth Centre* | - | 3 | 3 | - | 1 | - | 1 | - | - | 1 | - | - | - |
| Centre correctionnel de Brandon | 2 | 51 | 53 | 13 | - | - | 2 | 1 | 9 | 21 | 1 | 6 | - |
| Centre correctionnel de Dauphin | - | 2 | 2 | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - | - | - |
| Centre correctionnel de Headingley | 11 | 46 | 57 | 8 | 2 | - | 3 | - | 6 | 11 | 1 | 26 | - |
| Centre correctionnel de Milner | 2 | 11 | 13 | - | - | - | 1 | - | - | 2 | 2 | 8 | - |
| Centre correctionnel de Le Pas | - | 9 | 9 | 4 | - | - | - | - | - | 2 | - | 3 | - |
| Centre correctionnel de Portage | 1 | 15 | 16 | 3 | - | - | - | - | 2 | 8 | 1 | 2 | - |
| Centre de détention provisoire de Winnipeg | 7 | 41 | 48 | 3 | 1 | - | 11 | - | 10 | 8 | 2 | 13 | - |
| Exécution des ordonnances alimentaires | 9 | 15 | 24 | 7 | 1 | - | 3 | - | 3 | 6 | 2 | 2 | - |
| Commission des droits de la personne | 3 | 10 | 13 | 4 | - | - | 1 | 2 | 2 | 3 | - | 1 | - |
| Aide juridique du Manitoba | - | 5 | 5 | - | 1 | - | - | 1 | 1 | 2 | - | - | - |
| Curateur public | 11 | 19 | 30 | 3 | - | - | 4 | 3 | 4 | 5 | 8 | 3 | - |
| Centre Jeunesse Manitoba | - | 6 | 6 | 4 | 1 | - | - | - | - | - | - | 1 | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | 20 | 13 | 33 | 17 | 1 | - | - | 1 | 1 | 1 | - | 12 | - |
| **Travail et Immigration** | **6** | **8** | **14** | **3** | | | | | | | | | |
| Général | 1 | 4 | 5 | 2 | - | - | - | - | - | 1 | - | 2 | - |
| Comm. du travail du Manitoba | 3 | 3 | 6 | - | - | - | - | - | 3 | 3 | - | - | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | 2 | 1 | 3 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - |
| **Assemblée législative** | **-** | **1** | **1** | **-** | **-** | **-** | **-** | **-** | **1** | **-** | **-** | **-** | **-** |
| **Transport et Services gouvernementaux** | **7** | **10** | **17** | **6** | | | | | | | | | |
| Général | 7 | 9 | 16 | 5 | 1 | - | 1 | - | 4 | 4 | 1 | - | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| COMMISSIONS ET SOCIÉTÉS | 64 | 109 | 173 | 37 | | | | | | | | | |
| **Comm. des accidents du travail** | **9** | **14** | **23** | **7** | 1 | - | 2 | 2 | 7 | 2 | - | 2 | - |
| **Tribunal d'appel de la CAT** | **2** | **15** | **17** | **5** | 1 | - | - | - | 4 | 7 | - | - | - |
| **Sociétés et extra ministériels** | **53** | **80** | **133** | **25** | | | | | | | | | |
| Général | 1 | 3 | 4 | - | - | - | - | - | - | 2 | - | 2 | - |
| Manitoba Hydro | 9 | 6 | 15 | 1 | 6 | - | 1 | 1 | 1 | 3 | - | 2 | - |
| Société des loteries du Manitoba | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| Assurance publique du Manitoba | 42 | 71 | 113 | | | | | | | | | | |
| Général | 39 | 67 | 106 | 23 | 4 | 2 | 3 | 11 | 24 | 24 | 4 | 9 | 2 |
| Permis de conduire et Immatriculation | 3 | 4 | 7 | 1 | - | - | - | 1 | 1 | 4 | - | - | - |

| Department or Category | Report en 2005 | Nouveaux cas en 2005 | Total des cas en 2005 | En instance le 31 décembre 2005 | Apport d'aide | Refus | Annulation (Client) | Annulation (Omb.) | Apport d'Info | Non appuyés | Résolution partielle | Resolution | Recomm. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| MUNICIPALITES | 53 | 75 | 128 | 30 | | | | | | | | | |
| **Ville de Winnipeg** | **27** | **26** | **53** | **12** | | | | | | | | | |
| Général | 1 | 2 | 3 | 2 | - | 1 | - | - | - | - | - | - | - |
| Services communautaires | 2 | 2 | 4 | - | - | - | - | - | 1 | 2 | - | 1 | - |
| Financement des entreprises | 6 | 5 | 11 | 3 | 2 | - | - | - | 1 | 2 | - | 3 | - |
| Le Conseil d'administration du programme d'avantages sociaux des fonctionnaires de Wpg | - | 1 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Service Incendies et ambulancier | 1 | - | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| Aménagement, Propriété et Développement. | 7 | 7 | 14 | 2 | - | - | - | - | 6 | 6 | - | - | - |
| Évaluation foncière | 1 | 2 | 3 | - | - | - | - | 1 | 2 | - | - | - | - |
| Travaux publics | 1 | 1 | 2 | - | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - | - |
| Eaux et égouts | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | - | - | - | - | 1 | - | 1 | - |
| Service de police de Winnipeg | 3 | 1 | 4 | - | 1 | - | - | - | 2 | - | - | 1 | - |
| Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO | 4 | 2 | 6 | 3 | - | - | - | - | - | - | - | 3 | - |
| **Autres municipalités** | **26** | **49** | **75** | **18** | **4** | **3** | **3** | **5** | **11** | **16** | **1** | **14** | **-** |
| HORS COMPETENCE | 1 | 36 | 37 | 2 | | | | | | | | | |
| Agences et ministères fédéraux | - | 8 | 8 | 2 | - | - | 1 | - | 5 | - | - | - | - |
| Affaires privées | 1 | 27 | 28 | - | 1 | 4 | - | - | 21 | 1 | - | 1 | - |
| Revenu Canada | - | 1 | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | - |
| | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL DE CAS | 303 | 718 | 1021 | 247 | 37 | 14 | 62 | 40 | 212 | 215 | 36 | 156 | 2 |

Le 31 décembre 2004, il y avait 303 en instance :

- 215 cas reportés de 2004 à 2005
- 52 commencés en 2003
- 18 commencés en 2002
- 7 commencés en 2001
- 9 commencés en 2000
- 2 commencés en

Nous avons fermé 245 dossiers ou 81 % au cours de l'année 2005.
Le 31 décembre 2005, il y avait 58 cas en instance :

- 32 commencés en 2004
- 11 commencés en 2003
- 5 commencés en 2002
- 5 commencés en 2001
- 4 commencés en 2000
- 1 commencé en 1999

Les catégories utilisées dans ce tableau sont expliquées dans les pages suivantes.

## CAS ET LEUR DISPOSITION

**Apport d'aide** — Nous avons fourni de l'aide au plaignant en l'aiguillant vers les ressources appropriées.

**Refus** — Aucune action entreprise. La plainte peut être clairement en dehors de la compétence de l'Ombudsman et aucun aiguillage ne semble possible ou approprié. L'Ombudsman peut aussi refuser une plainte parce que cette dernière porte sur une affaire que le plaignant connaît depuis plus d'un an, avant de la porter à l'attention de l'Ombudsman ; ou parce que la plainte est frivole, sans objet, vexatoire ou n'est pas déposée de bonne foi ; ou parce due à la prépondérance entre l'intérêt public et la personne lésée, elle ne devrait pas être enquêtée ; ou parce que, de l'avis de l'Ombudsman, les circonstances du cas n'exigent pas d'enquête. Lorsqu'une plainte est refusée, la fonction du Bureau est habituellement expliquée au plaignant.

**Annulation (Client)** — Dans ce cas, une certaine action a été entreprise et à un moment donné le plaignant abandonne le cas ou demande que nous cessions l'enquête.

**Annulation (Ombudsman)** — Dans cette situation, une certaine action a aussi été entreprise et à un moment donné l'Ombudsman décide de ne pas poursuivre l'affaire. Si l'Ombudsman apprend, après avoir lancé l'enquête, que le plaignant connaissait l'affaire plus d'un an avant de contacter notre Bureau, elle peut cesser d'enquêter. Aussi, l'Ombudsman peut arrêter une enquête si, en cours d'enquête, il devient clair que la plainte est frivole, sans objet, vexatoire ou n'est pas faite de bonne foi ; ou si, au cours de l'enquête, il est évident que basé sur un équilibre entre l'intérêt public et la personne lésée, l'enquête ne devrait pas se poursuivre ; ou si, après prises de renseignements, l'Ombudsman est d'avis que les circonstances du cas n'exigent pas d'enquête plus approfondie. Comme dans la situation où un cas est refusé de prime abord, lorsqu'un cas est annulé par l'Ombudsman, le plaignant est habituellement informé des raisons de cette décision.

**Apport d'informations** — Cette disposition peut être utilisée pour des plaintes portant sur la gamme complète de l'enquête. Que l'affaire portée à notre attention soit de notre compétence ou non, nous pouvons, à tout moment de notre engagement, fournir au plaignant des informations pertinentes à sa préoccupation, ainsi que des renseignements sur notre Bureau

et sa fonction. Habituellement, les informations fournies sont utiles pour éclairer une situation, et de ce fait pourraient possiblement amener le plaignant plus près d'une solution au problème.

**Non appuyées** — Dans ce cas, une plainte a été enquêtée en profondeur et, basé sur la force de la preuve révisée, nous sommes incapables de soutenir que l'agence ou le ministère contre qui la plainte est déposée a, dans les faits, causé le grief. Dans un tel cas, nous n'avons trouvé aucune preuve de mauvaise administration par tout agence ou ministère du gouvernement, ou par tout agent, employé ou membre par lesquels le plaignant a pu être lésé. Le plaignant et le ministère ou l'agence sont donc informés de ce fait.

**Résolution** — Dans certains cas, la disposition « résolution » signifie que la plainte a été enquêtée en profondeur et que la preuve examinée soutient que le ministère ou l'agence a en fait causé le grief. Un rapport et une ou des recommandations a été soumis au ministère ou à l'agence et la ou les recommandations ont été acceptées et mises en œuvre pour résoudre le problème.

Dans d'autres cas, lorsque la disposition « résolution » apparaît, il est possible que l'enquête n'est pas eu à atteindre l'étape de rapport officiel et de recommandation, mais le problème peut avoir été résolu à une des premières étapes de l'enquête, à la suite de la révision de l'affaire par le ministère ou l'agence et notre Bureau, ou à la suggestion de notre Bureau.

Une troisième catégorie de cas classés sous « résolution » comprend ces affaires qui peuvent être résolues après avoir été soumises à notre Bureau, mais pas nécessairement à la suite d'action directe de notre Bureau. Ces plaintes sont parfois résolues par une action indépendante du ministère ou de l'agence, ou par l'action d'un tiers, ou par d'autres moyens. De toute manière, de notre point de vue, la chose importante est que le problème que le plaignant a porté à notre attention n'existe plus et donc nous classons ces affaires comme résolues. L'ampleur de l'enquête dans ces cas peut varier de très peu à très large selon les circonstances du cas et à quel moment la résolution se produit.

**Résolution partielle** — Cette disposition est similaire à la disposition « résolution » et les trois catégories de cas décrites pour « résolution » s'appliquent aussi, ici. Une disposition de « résolution partielle » se produirait parce qu'une plainte peut exiger plus d'un plan d'action pour résoudre complètement le ou les problèmes (puisqu'il peut y avoir de nombreuses zones de problèmes dans une seule plainte ). Quelques fois, un ministère est capable de ne redresser qu'une partie du problème total et pour diverses raisons peut être incapable ou réticent de corriger la situation complète. Parfois il n'y a pas de solution possible, faisable ou appropriée pour complètement résoudre une plainte particulière, et dans de tels cas l'affaire peut se retrouver partiellement résolue.

**Recommendation** — Cette disposition signifie que la plainte a été enquêtée en profondeur et que la preuve révisée soutient que le ministère ou l'agence a causé le grief. Un rapport et une ou des recommandations ont été soumis au ministère (ou à l'agence), mais la ou les recommandations n'ont pas été acceptées. En vertu de la *Loi sur l'Ombudsman,* lorsque les recommandations ne sont pas acceptées, l'Ombudsman peut diriger son rapport et les recommandations plus loin, soit au lieutenant gouverneur en conseil, et peut par la suite mentionner le rapport dans son prochain rapport annuel à l'Assemblée. Si les recommandations sont acceptées comme résultat de ces rapports plus poussés, le cas sera alors éventuellement classé comme résolu. De là, la disposition « recommandation » sera utilisée pour tout cas où l'Ombudsman a fait une recommandation qui n'a pas été acceptée ou mise en œuvre, que la recommandation ait été ou non rapportée au lieutenant gouverneur en conseil ou à l'Assemblée législative.

**En instance** — Plainte toujours sous enquête le 1er janvier 2006.